



“Onderzoek ter ontwikkelen van werkinstructie met betrekking tot zoekperiode Participatiewet”

Toetsing van:
Afstudeerscriptie, jaar 2017/2018



Leiden



Hogeschool Leiden	Sociaal Juridische Dienstverlening
Martina van Overloop - s1084769	Mevr. H. Eggelte Mevr. S. Smulders Mevr. L. Hermsen
Opdrachtgever:	Project Ja – Gemeente Leiden; afdeling Werk en Inkomen
Inleverdatum:	1 juni 2018 (tweede kans)
Klas SJD5LC2	Collegejaar 2017/2018

Voorwoord

Beste lezer,

Vijf jaar geleden begon ik met positieve energie en goede moed aan de studie Sociaal Juridische Dienstverlening. Nadat ik een tussenjaar had gehad en fulltime had gewerkt, had ik weer zin om iets “echt nuttigs” te gaan doen. Vanwege reorganisaties was het op dat moment niet mogelijk te solliciteren bij de politie, hetgeen ik heel graag wilde. Ik heb toen gekozen voor deze studie en ben achteraf erg blij geweest met deze keuze.

In het vierde studiejaar ben ik begonnen met afstuderen. Door miscommunicatie met de opdrachtgever heb ik besloten te stoppen met het schrijven van de scriptie waarmee ik toen bezig was en ben ik op zoek gegaan naar een nieuw afstudeeronderwerp. Ik was daarom erg blij dat ik terecht kon bij mijn oude vertrouwde stageplek; Project Ja. Ik wil daarom graag Monique Holswilder bedanken voor het aanbieden van de afstudeeropdracht en natuurlijk alle klantmanagers en kwaliteitsmedewerker die ik mocht interviewen.

Daarnaast wil ik graag de LC-docenten Sabine Smulders en Heleen Eggelte bedanken voor de opbouwende feedback en het geven van motivatie om aan de slag te gaan. Tevens wil ik docente Lea Hermsen bedanken voor de hulp bij het opstellen van de werkinstructie en de tussentijdse feedback. Natuurlijk horen bij de LC ook de mede-studiegenoten. Ook jullie hebben mij erdoor geholpen onder het mom van *gedeelde smart is halve smart*. Bedankt daarvoor!

Het moment waarvan ik de afgelopen maanden dacht dat het nooit zou komen is dan eindelijk daar! Ik overhandig u met trots mijn scriptie.

Martina van Overloop

Leiden, juni 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Hoofdstuk 1: Aanleiding voor de opdracht	7
1.1 Doelstelling	9
1.2 Beroepsproduct	9
1.3 Vraagstelling	9
1.4 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2: Kaders	11
2.1 Juridisch kader	11
2.2 Maatschappelijk kader	17
Hoofdstuk 3: Methode	21
3.1 Keuze en verantwoording van de methode	21
3.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens	22
Hoofdstuk 4: Resultaten van de interviews	24
4.1 Situaties waarvoor klantmanagers en kwaliteitsmedewerker zouden willen afwijken van de zoekperiode	24
4.2 Mening van klantmanagers over werkinstructie met betrekking tot zoekperiode	28
4.3 Mening van kwaliteitsmedewerker over werkinstructie met betrekking tot zoekperiode	32
Hoofdstuk 5: Conclusie, aanbeveling en discussie	35
5.1 Conclusie	35
5.2 Aanbeveling	40
5.3 Discussie	41
Hoofdstuk 6: Beroepsproduct	43
6.1 Werkinstructie voor klantmanagers van Project Ja	43
6.2 Beslisboom bij werkinstructie	47
Afkortingen- en begrippenlijst	48
Literatuurlijst	50
Bijlagen	53
Bijlage 1: Topiclijst interviews klantmanagers Project Ja	53
Bijlage 2: Tabel hoogte bijstandsuitkering	54
Bijlage 3: Transcript interview Klantmanager 1	55
Bijlage 4: Transcript interview klantmanager 2	62
Bijlage 5: Transcript interview klantmanager 3	70
Bijlage 6: Transcript interview Klantmanager 4	78
Bijlage 7: Transcript interview klantmanager 5	87

Bijlage 8: Transcript interview Klantmanager 6	95
Bijlage 9: Transcript interview klantmanager 7.....	103
Bijlage 10: Transcript interview klantmanager 8.....	111
Bijlage 11: Transcript interview klantmanager 9.....	121
Bijlage 12: Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker	130
Bijlage 13: Plan van aanpak.....	138

Samenvatting

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Project Ja. Dit is een onderdeel van afdeling Werk en Inkomen van gemeente Leiden. De opdracht die ik gekregen had, was om een werkinstructie te ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het anders inrichten van de zoekperiode voor jongeren zoals beschreven staat in artikel 41 lid 4 van de Participatiewet. De zoekperiode houdt in dat jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar eerst vier weken zelfstandig dienen te zoeken naar werk of scholing, voordat ze een bijstandsuitkering kunnen ontvangen. De zoekperiode kan in bepaalde gevallen echter voor problemen zorgen.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt daarom als volgt: *“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de zoekperiode rekening gehouden met de Omgekeerde Toets en de kaders van de Participatiewet?”*

Binnen de gemeente Leiden is er onlangs een nieuwe werkwijze geïntroduceerd, de Omgekeerde Toets. Door deze werkwijze toe te passen, kan er maatwerk geboden worden zonder dat het lijdt tot willekeur. Er wordt met het toepassen van de Omgekeerde Toets niet meer direct gekeken naar de letter van de wet, maar naar het doel van de wet.

Om een dergelijke werkinstructie te kunnen ontwikkelen, zijn negen klantmanagers van Project Ja geïnterviewd. In de interviews is hen gevraagd naar mogelijke situaties waarvoor zij zouden willen afwijken van de zoekperiode, of deze anders zouden willen inrichten. Ook is hen gevraagd of er punten waren waarmee rekening gehouden moest worden bij het ontwikkelen van de werkinstructie en hoe ze deze voor zich zouden zien.

Aan de hand van de interviews zijn er zes hoofdgroepen weten te onderscheiden waarvoor de klantmanagers van mening zijn dat een andere invulling van de zoekperiode nuttig zou kunnen zijn. Dit zijn de volgende groepen:

- ❖ Jongeren met psychische problematiek;
- ❖ Jongeren die opgenomen zijn in het doelgroep-register (afkomstig van praktijk- of voortgezet speciaal onderwijs);
- ❖ Dak- en thuisloze jongeren;
- ❖ Jongeren met problematische schulden;
- ❖ Alleenstaande jonge moeders;
- ❖ Jongeren met een lichamelijke beperking.

Deze opsomming is echter niet limitatief en de beoordeling of jongeren wel of niet kunnen voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode, dient altijd individueel bekeken te worden. De werkinstructie kunt u vinden op pagina 43 t/m 46 van deze scriptie.

Het idee dat uiteindelijk is ontstaan, is om de jongeren die zich hebben gemeld voor een bijstandsuitkering aan het begin van de zoekperiode de mogelijkheid te bieden om een “voor-intakegesprek” aan te vragen met een klantmanager van Project Ja. De jongeren kunnen dit doen als ze van mening zijn niet te kunnen voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. Dit moet

onderbouwd worden aan de hand van bewijsstukken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een medische verklaring van een arts. De oorspronkelijke verplichtingen komen te vervallen indien de klantmanager inderdaad van mening is dat de jongere er niet aan kan voldoen. Het is vervolgens aan de klantmanager om te bepalen hoe het traject er dan uit zal zien. Aan de hand van het stappenmodel van de Omgekeerde Toets zullen er nieuwe verplichten worden opgesteld, afgestemd op de capaciteiten en behoeften van de jongere.

Daarnaast kunnen problemen eerder wordenesignaleerd en mogelijk worden verholpen, door de klant in een eerder stadium van het traject te spreken.

Hoofdstuk 1: Aanleiding voor de opdracht

Project Ja

Wanneer iemand in Nederland geen inkomen heeft of onder het minimum loon verdient, kan er een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Dit dient men te doen bij de gemeente van inschrijving. Het zelfde geldt voor jongeren. Wanneer een jongere in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar in gemeente Leiden een bijstandsaanvraag doet, komt hij terecht bij Project Ja wat staat voor Jongeren op de arbeidsmarkt.

Sinds 2009 wordt door gemeente Leiden het Regionaal Actieplan Jeugdwerkloosheid uitgevoerd. Gemeente Leiden treedt hierbij op als centrumgemeente van de regio Holland Rijnland. Het Regionaal Actieplan Jeugdwerkloosheid voert acties uit om jeugdwerkloosheid te voorkomen en zoveel mogelijk te beperken.

Het streven van de organisatie is het in beeld krijgen van alle werkzoekende jongeren om ze zo goed mogelijk te begeleiden naar werk of scholing en de instroom van jongeren in de bijstand zoveel mogelijk te beperken. Voor sommige jongeren is werk of scholing (nog) niet aan de orde. Aan deze jongeren wordt hulpverlening geboden door verschillende ketenpartners.¹

Bijstandsuitkering

De bijstand is geregeld in de Participatiewet en wordt het laatste vangnet genoemd. Dit houdt in dat er alleen recht is op een bijstandsuitkering, wanneer er op geen andere uitkering of voorziening recht is. Om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering, dient er aan bepaalde voorwaarden te worden voldaan. Deze worden beschreven in het juridisch kader.

Zoekperiode van 4 weken

Voor jongeren die een bijstandsuitkering aanvragen geldt een extra vereiste. Zij dienen namelijk eerst vier weken zelfstandig te zoeken naar werk en moeten daarnaast de mogelijkheid tot scholing onderzoeken. Deze periode gaat in nadat zij de eerste twee vragen van het bijstand aanvraagformulier hebben ingevuld. Hierbij worden de NAW-gegevens ingevuld. Afhankelijk of de aanvrager in het bezit is van een startkwalificatie of niet, dienen er per week twee of vier sollicitaties te worden gedaan tijdens de zoekperiode. Jongeren die in het bezit zijn van een startkwalificatie moeten er per week vier doen en jongeren zonder startkwalificatie twee. Bewijzen van de sollicitaties dienen later overlegd te worden aan de klantmanager. Tevens dienen de jongeren tijdens de zoekperiode hun CV op orde te maken en moeten zij andere zaken regelen zoals het organiseren van kinderopvang indien nodig.

¹ 'Welkom bij de JA-projecten van de gemeente Leiden', *Project Ja*, www.jongerenopdearbeidsmarkt.nl (zoek op doelstelling Project Ja).

De overheid wil met deze regel een drempel opwerpen voor jongeren om in de bijstand te belanden. Daarnaast wil de overheid jongeren stimuleren om door middel van studie of opleiding een zo hoog mogelijke kwalificatie te behalen en op die manier de arbeidsmarktkansen te vergroten. Tevens vindt de overheid dat jongeren niet in de bijstand horen. De angst bestaat dat wanneer iemand eenmaal in de bijstand zit, het lastig is om eruit te komen.² De zoekperiode is echter in het leven geroepen in de tijd dat de Wajong nog volledig bestond. Nu deze gedeeltelijk is afgeschaft door de decentralisatie, zijn de jongeren die in het verleden in de Wajong terecht zouden zijn gekomen, nu aangewezen op de bijstand. Zij kunnen vaak niet voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode.

Zoekperiode kan voor problemen zorgen

In de praktijk blijkt de zoekperiode voor problemen te kunnen zorgen. Een probleem dat zich voordoet is dat jongeren soms niet meer terugkomen, nadat ze zich gemeld hebben voor een bijstandsuitkering. Nadat de vier weken zoekperiode zijn doorlopen, dienen de jongeren zich opnieuw te melden om hun aanvraag te voltooien. Dit kan jongeren afschrikken waardoor ze uit beeld raken. Mogelijk gaan ze opzoek naar andere middelen om aan geld te komen of maken ze schulden. Wanneer ze na een periode opnieuw besluiten een bijstandsuitkering aan te vragen, kan het zijn dat de problemen zijn toegenomen waardoor ze vervolgens minder makkelijk bemiddelbaar zijn naar werk, bijvoorbeeld doordat ze in aanraking zijn geweest met Justitie.

Een ander probleem dat zich voor kan doen is dat jongeren vier weken zoektijd moeten doorlopen zonder dat ze geld ontvangen. Vervolgens kan het nog een paar weken duren voordat de eerste uitbetaling wordt gedaan, omdat er tijd nodig is voor de klantmanagers om een aanvraag te behandelen.

Doordat het soms zes tot acht weken duurt voordat de eerste bijstandsuitkering daadwerkelijk wordt ontvangen, kunnen er in die periode financiële problemen ontstaan bij jongeren die op zichzelf wonen, zoals schulden en betalingsachterstanden.

Daarnaast zijn er zoals eerder beschreven, jongeren die vanwege bepaalde belemmeringen niet in staat zijn om te voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. Zij moeten daarom de vier weken uitzitten zonder dat er iets bereikt wordt.

Project Ja wil een nieuwe werkinstructie om problemen op te lossen

Tegenover het feit dat Project Ja de instroom van jongeren in de bijstand zoveel mogelijk wil beperken, staat de zorgplicht van de gemeente. Om meer maatwerk mogelijk te maken is er enige tijd geleden een nieuwe werkwijze geïntroduceerd, namelijk: de Omgekeerde Toets. Dit houdt in dat er niet meer strikt gekeken dient te worden naar de letter van de wet, maar naar het doel van de wet.³ Door de Omgekeerde Toets zal het mogelijk zijn om meer maatwerk te bieden aan klanten wanneer hun situatie daarom vraagt. Maatwerk betekent in dit geval dat de zoekperiode anders ingericht kan

² 'Memorie van toelichting Participatiewet (Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere socialezekerheidswetten)', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012 3361 nr. 3.

³ 'De Omgekeerde Toets', *Stimulansz: Kennis & advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid* 2016-2017, www.deomgekeerdetoets.nl (zoek op *Omgekeerde Toets*).

worden om bovengenoemde problemen te beperken of nieuwe verplichtingen te bedenken, afgestemd op de behoeften en capaciteiten van de jongere.

Aan mij is gevraagd om in het kader van de Omgekeerde Toets een werkinstructie te ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het anders invullen van de zoekperiode. Een dergelijke werkinstructie zal bijdragen aan de gewenste situatie waarin er in uitzonderlijke gevallen, afgeweken kan worden van de reguliere invulling van de zoekperiode. Uitgangspunt van de zoekperiode is daarbij dat deze van toegevoegde waarde moet zijn. Hiernaast zal er meer uniformiteit ontstaan in het handelen van de klantmanagers waardoor de jongeren minder snel benadeeld zullen worden.

1.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om aan de bijstandsgerechtigde jongeren van Project Ja maatwerk te bieden met betrekking tot de invulling van de zoekperiode. Dit zal inhouden dat de inrichting van de zoekperiode in uitzonderlijke gevallen anders zal zijn, in vergelijking met de huidige situatie. Jongeren zullen in een eerder stadium van de aanvraagprocedure gesproken worden door een klantmanager van Project Ja. De zoekperiode zal op deze wijze zinvoller besteed kunnen worden.

1.2 Beroepsproduct

Het beroepsproduct vloeit voort uit de hierboven beschreven doelstelling. Het doel is om maatwerk te bieden aan de klanten van Project Ja met betrekking tot de zoekperiode. Om dit te bereiken heb ik een werkinstructie ontwikkeld voor jongeren met beperkingen, waarbij de invulling van de zoekperiode anders zal zijn. De werkinstructie zal ik mijn opdrachtgever schriftelijk aanreiken.

1.3 Vraagstelling

Deze scriptie zal antwoord geven op de volgende centrale vraag:

“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de zoekperiode rekening houdend met de Omgekeerde Toets en de kaders van de Participatiewet?”

De centrale vraag zal beantwoord worden door middel van de volgende deelvragen:

Deelvraag 1: *In welke situaties dient er volgens de klantmanagers van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?*

Deelvraag 2: *In welke situaties dient er volgens de kwaliteitsmedewerker van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?*

Deelvraag 3: *Wat vinden de klantmanagers van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

Deelvraag 4: *Wat vindt de kwaliteitsmedewerker van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

1.4 Leeswijzer

In *Hoofdstuk 1* van deze scriptie, wordt de aanleiding van dit onderzoek gegeven. Ook leest u in dit hoofdstuk de doelstelling, de beschrijving van het beroepsproduct en de vraagstelling waar de centrale vraag is geformuleerd met bijbehorende deelvragen. Vervolgens wordt er in *Hoofdstuk 2* de achtergrondinformatie van deze scriptie gegeven in het juridisch- en maatschappelijk kader.

In *Hoofdstuk 3* wordt verantwoord en uitgelegd welke methode gebruikt is in deze scriptie.

Vervolgens zijn in *Hoofdstuk 4* de resultaten te vinden van de afgenomen interviews. In *Hoofdstuk 5* kunt u de conclusie lezen, de aanbeveling aan de gemeente en de discussie. De werkinstructie die ik gemaakt heb, kunt u vinden in *Hoofdstuk 6*. In dit hoofdstuk vindt u tevens de bijbehorende beslisboom. Daarna is er in *Hoofdstuk 7* een afkortingen- en begrippenlijst opgesteld.

Tot slot vindt u in *Hoofdstuk 8* de literatuurlijst en in *Hoofdstuk 9* alle bijlagen.

Hoofdstuk 2: Kaders

In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven, te weten het juridisch kader en het maatschappelijk kader.

2.1 Juridisch kader

In deze paragraaf zal de juridische context van dit onderzoek worden gegeven zodat het voor u als lezer beter te begrijpen is binnen welk rechtsgebied dit onderzoek zich afspeelt. Allereerst wordt er uitgelegd wat de Participatiewet inhoudt en wat het doel is van deze wet. Vervolgens wordt er een uitleg gegeven over de bijstand en worden de voorwaarden om daarvoor in aanmerking te komen genoemd. Daarna wordt er een toelichting gegeven op de Omgekeerde Toets en het ontstaan daarvan. Tot slot wordt er een beschrijving gegeven van het aanvraagproces voor een bijstandsuitkering voor jongeren van 18 tot en met 26 jaar.

Participatiewet

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet landelijk ingevoerd. De Participatiewet is onderdeel van een decentralisatieoperatie dat het Kabinet Rutte II heeft ingezet en geeft vorm aan afspraken in het regeerakkoord van de PvdA en VVD.⁴

Deze wet wordt gezien als het sluitstuk van het socialezekerheidsstelsel. Met de invoering van deze wet zijn de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een deel van de Wajong komen te vervallen. De Participatiewet is de opvolger van de WWB en biedt tevens ondersteuning aan een nieuwe doelgroep van mensen met een arbeidsbeperking. Het uitvoerend overheidsorgaan van deze wet is de gemeente. Hiermee wordt bedoeld dat de gemeente verantwoordelijk is voor de bemiddeling en ondersteuning van mensen met een arbeidsbeperking. Pas wanneer het door een arbeidsbeperking niet lukt om werk te vinden bij een reguliere werkgever, wordt er een bijstandsuitkering vertrekt door de gemeente.

De Participatiewet is in het leven geroepen met de gedachte dat er meer mensen met een arbeidsbeperking een baan moeten kunnen vinden bij reguliere werkgevers. Het kabinet is daarom in een sociaal akkoord overeengekomen om extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wanneer iemand met een arbeidsbeperking niet zelfstandig in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen, compenseert de gemeente de desbetreffende werkgever met loonkostensubsidie. Het gaat daarbij om werknemers die per uur op de werkvloer, niet volledig productief kunnen zijn. Dit zijn de mensen voor wie de gemeente verantwoordelijk is om hen te ondersteunen bij het vinden van een baan. Dit kan iemand zijn met een bijstand-, IOAW- of IOAZ uitkering, iemand die al een baan heeft door hulp van een andere voorziening of regeling, maar ook iemand zonder recht op een uitkering. Het is de taak van de gemeente om vast te stellen of iemand zelfstandig niet het wettelijk minimumloon kan verdienen maar dat er wel arbeidsvermogen is. Om te

⁴ 'Invoering Participatiewet', *Eerste Kamer der Staten-Generaal*, www.eerstekamer.nl (zoek op *invoering Participatiewet*).

kunnen spreken van arbeidsvermogen moet iemand in staat zijn om minimaal 20% te kunnen verdienen van het wettelijk minimumloon.⁵

De loonkostensubsidie komt in de plaats van de voormalige loondispensatie. Met loondispensatie ontving iemand met een arbeidsbeperking de eerste jaren minder dan het wettelijk minimumloon en met de komst van de loonkostensubsidie, kan wel het wettelijk minimumloon worden verdiend. Hierdoor heeft de werknemer een volwaardige plek op de arbeidsmarkt omdat hij of zij evenveel verdient als andere werknemers binnen dat bedrijf. Het is daarnaast voor deze groep mensen, mogelijk om nu een volwaardig pensioen op te bouwen omdat er sociale premies betaald worden. Deze doelgroep zou voorheen waarschijnlijk een Wajong uitkering hebben ontvangen maar met de komst van de Participatiewet staat de Wajong slechts nog open voor mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn.⁶

Het doel van de Participatiewet is meer mensen in staat te stellen als volwaardig burger mee te laten doen aan de samenleving en een bijdrage te leveren aan de maatschappij. De Participatiewet richt zich op wat men wél kan en niet wat men niet kan.⁷

De regering heeft een socialezekerheidsstelsel voor ogen dat haar burgers enerzijds zekerheid biedt wanneer dat echt nodig is, maar anderzijds wordt er van hen verwacht dat ze niet te veel op de overheid leunen en zelf de verantwoordelijkheid voor hun leven nemen. De samenleving is daarmee voor het grootste deel veranderd van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving.⁸

Bijstandsuitkering

Wanneer iemand niet in staat is zelfstandig te kunnen voorzien in de noodzakelijke kosten van het bestaan, kan er een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Om daarvoor in aanmerking te komen dient er aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

- ❖ In het bezit zijn van een Nederlands paspoort of een geldige verblijfsvergunning;
- ❖ 18 jaar of ouder zijn;
- ❖ Niet over genoeg inkomen beschikken om in eigen levensonderhoud te kunnen voorzien;
- ❖ Vermogen dat minder bedraagt dan € 6.020,- of € 12.040,- indien er een gezamenlijke huishouding wordt gevoerd;
- ❖ Er bestaat geen recht op een andere uitkering of voorziening;
- ❖ Geen verblijf in een gevangenis, huis van bewaring of een instelling.⁹

⁵ 'Kennisdocument ondersteuning mensen met een arbeidsbeperking naar regulier werk vanuit de Participatiewet' *Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheden* 2017.

⁶ 'Participatiewet en WMO: latrelatie of huwelijk?', *Movisie* 2016.

⁷ 'Memorie van toelichting Participatiewet (Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere socialezekerheidswetten)', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012 3361 nr. 3.

⁸ 'Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2014, www.tweedekamer.nl (zoek op *van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*).

⁹ Artikel 11 en 13 Participatiewet

De bijstand is een maandelijkse uitkering en bedraagt in 2018 voor alleenstaanden € 942,51. Voor gehuwden bedraagt het € 1.449,17. Voor jongeren onder de 21 jaar bedraagt de uitkering € 232,66 en voor gehuwde jongeren onder de 21 bedraagt de uitkering € 465,33.¹⁰ De genoemde bedragen zijn exclusief vakantiegeld. Een bijstandsuitkering wordt om niet verstrekt. Dit betekent dat het niet terugbetaald hoeft te worden aan de gemeente.

Zoekperiode

De zoekperiode waar dit onderzoek voornamelijk om draait, is een onderdeel van de Participatiewet en wordt beschreven in artikel 41 lid 4 van die wet. De zoekperiode geldt voor jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar die een bijstandsuitkering aanvragen. Zoals ik eerder genoemd heb, is de zoekperiode in het leven geroepen om een drempel op te werpen voor jongeren om in de bijstand terecht te komen omdat de overheid vindt dat jongeren daar niet thuis horen. De overheid vindt het daarom wenselijk dat jongeren die een aanvraag voor bijstand willen doen, eerst zelf vier weken de mogelijkheden tot scholing of werk onderzoeken. Pas na die vier weken wordt er beoordeeld of er recht op bijstand bestaat door een klantmanager.¹¹

Gemeente Leiden werkt sinds kort met Omgekeerde Toets

Tegenover het gegeven dat de overheid jongeren wil demotiveren om een bijstandsuitkering aan te vragen, is er sinds de invoering van de Participatiewet de wens van gemeente Leiden om een kwaliteitsslag door te voeren binnen afdeling Werk en Inkomen. Hierbij willen ze dat er met een bredere blik gekeken zal worden naar de klanten. Om die reden werkt gemeente Leiden sinds kort met de Omgekeerde Toets.

Ontstaan Omgekeerde Toets

De Omgekeerde Toets is een nieuwe werkwijze binnen het sociaal domein waarbij maatwerk geleverd kan worden dat toetsbaar is aan de wet zonder willekeur. Dit initiatief is bedacht door Evelien Meester, teammanager Juridische Facilitering en Vakbekwaamheid bij Stimulansz. Dit is een kennis en adviespartner in het sociaal domein en biedt trainingen aan gemeenten om het uitvoeren van hun publieke taken in het sociaal domein te verbeteren.¹²

Het idee voor de Omgekeerde Toets is ontstaan naar aanleiding van rapportages die zijn uitgebracht door de Transitiecommissie Sociaal Domein (TSD). Deze commissie is opgericht om zicht te houden op de ontwikkelingen in het sociaal domein na de decentralisaties.

In september 2015 is aan verschillende wijkteams door de TSD gevraagd waar zij in de praktijk tegenaan liepen. Naar aanleiding daarvan zijn er zeventien casussen genoemd die onoplosbaar waren binnen het systeem van wetten en regels van toen. De TSD stelde toen het volgende:

“Laagdrempelig, integraal en maatwerk zijn nu de principes. En in combinatie met een andere

¹⁰ Artikel 21 Participatiewet.

¹¹ “Memorie van toelichting Participatiewet (Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere socialezekerheidswetten)”, *Tweede Kamer der Staten-Generaal 2011-2012 3361 nr. 3. Tweede Kamer der Staten-Generaal 2011-2012.*

¹² ‘Over stimulansz’, *Stimulansz 2016* www.stimulansz.nl (zoek op *Stimulansz*).

*juridische context. Niet meer het recht op een regeling of voorziening, maar de individuele behoefte van de burger staat centraal.*¹³

Dit was de aanleiding voor Stimulansz om medio 2016, onder leiding van Evelien Meester, een methodiek te ontwikkelen waarbij maatwerk geboden kan worden, zonder dat het leidt tot willekeur. Bij het leveren van maatwerk is dat namelijk vaak het geval.

Divosa (de vereniging van directeuren in het sociaal domein) heeft in een rapport dat in april 2012 is uitgebracht, geconcludeerd dat klantmanagers hun eigen manier van werken hebben doordat ze allen een andere achtergrond hebben. Voor het vak als klantmanager zijn geen speciale opleidingen, professionele standaards of kerncompetenties. Hierdoor is de kans klein dat een klant door verschillende klantmanagers gelijk behandeld wordt, omdat de mate waarin een klantmanager gebruik maakt van zijn discretionaire bevoegdheid erg kan verschillen.¹⁴ Klanten kunnen hierdoor benadeeld worden door bijvoorbeeld een te strenge klantmanager of juist een te makkelijke.

Vanzelfsprekend moet het maatwerk dat geboden wordt door middel van de discretionaire bevoegdheid, wel passen binnen de kaders van de wet en dienen de klantmanagers dit te kunnen verantwoorden aan de kwaliteitsmedewerker.

De discretionaire bevoegdheid komt voort uit beleidsregels die een bestuursorgaan zelf opstelt. Het zelf mogen vaststellen van deze beleidsregels staat beschreven in artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).¹⁵ Daarnaast zijn er in de Participatiewet een tweetal artikelen opgenomen die aan de klantmanagers de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van hun discretionaire bevoegdheid, ook wel de individualiseringsartikelen genoemd. Dit zijn artikel 16 en 18 van deze wet.

Artikel 16 (lid 1) van de Participatiewet luidt als volgt:

Aan een persoon die geen recht op bijstand heeft, kan het college, gelet op alle omstandigheden, in afwijking van deze paragraaf, bijstand verlenen indien zeer dringende redenen daartoe noodzaken. Oftewel, indien er sprake is van zeer dringende redenen, kan ervoor gekozen worden om bijstand te verlenen, ook als er wettelijk eigenlijk geen recht op bijstand bestaat. Een zeer dringende reden bestaat niet alleen vanwege het feit dat het een persoon ontbreekt aan financiële middelen om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien.

Artikel 18 (lid 1) van de Participatiewet luidt als volgt:

Het college stemt de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen af op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende.

Oftewel, een klantmanager kan ervoor kiezen om rekening te houden met de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de desbetreffende klant, wanneer hij dat noodzakelijk acht.

Toepassen van de Omgekeerde Toets

Met de Omgekeerde Toets dient er gekeken te worden naar de oorspronkelijke bedoeling van de wetten in het sociaal domein. Deze wetten (de Participatiewet, Jeugdwet, Wgs en de Wmo) zijn

¹³ 'Mogelijk maken wat nodig is', *Transitiecommissie Sociaal Domein 2015* (derde rapportage).

¹⁴ 'Tijd voor een vak', *Divosa 2012*.

¹⁵ 'Discretionaire bevoegdheid' *Ensie 2012*, www.ensie.nl (zoek op *discretionaire bevoegdheid klantmanagers*).

gebaseerd op dezelfde grondwaarde, namelijk: het bevorderen van de zelfredzaamheid van de burger. De tweede grondwaarde is aanvullend, namelijk: wanneer men niet in staat is het zelf te doen, vult de overheid aan. Het bestaansminimum van ieder individu wordt daarmee gewaarborgd.

De initiatiefneemster van de Omgekeerde Toets – Evelien Meester – heeft hierover het volgende gezegd: *“De basis van de meeste wetten is een soort menswaardig bestaan. Wil je de integraliteit in het sociaal domein bevorderen, dan moet je kijken naar de doelen van de wetten. Tegengestelde belangen kunnen er niet zijn.”*

Figuur 1. De werking van de Omgekeerde Toets



De eerste stap bij het toepassen van de Omgekeerde Toets is het in kaart brengen wat de klant wil bereiken en wat de klantmanagers willen bereiken, oftewel de hulpvraag formuleren. Dit kan de klantmanager vervolgens opnemen in het plan van aanpak.

Bij de tweede stap dient er gekeken te worden of de hulpvraag in lijn is met de grondwaarde van de wet. Met grondwaarde wordt de reden waarvoor de wet is geschreven bedoeld. De artikelen uit de desbetreffende wet zijn de instrumenten waarmee dat doel bereikt kan worden.

Wanneer de eerste twee stappen gevolgd zijn, leidt dit tot een voorgenomen besluit: *“Wat wil de klant bereiken en valt dit onder de grondwaarde van de Participatiewet?”*

Bij de derde stap dient er door de gemeente gekeken te worden naar het effect dat een dergelijk besluit heeft op de persoon, zijn of haar gezin en omgeving en of dit zuiver is in de bedoeling (oftewel, of het aansluit bij de normen en waarden van de organisatie). Dit wordt de ethische toets genoemd. (Het volgende voorbeeld is daarvoor gegeven: *“Als het uitkeren van een bijstandsuitkering - ook al heeft iemand daar officieel geen recht op - voorkomt dat de kinderen uit huis geplaatst moeten worden, is dat beter voor het gezin. Een uitgave in het ene domein kan de gemeente een grotere besparing in het andere domein opleveren”*.)

Bij de vierde stap wordt het besluit dat in de voorafgaande stappen tot stand is gekomen, getoetst aan de randvoorwaarden van de wet. Wanneer er geen grondregels overtreden zijn, bijvoorbeeld dat iemand rechtmatig in Nederland moet verblijven, dient er gekeken te worden hoe de hulpvraag uit de eerste stap het beste beantwoord kan worden.

Evelien Meester zegt: *“Bedenk wat je wilt bereiken en pas daarna welke verplichtingen daarbij horen. Dan is er veel meer mogelijk.”*¹⁶

Dit is het tegenovergestelde van hoe het normaal gesproken gaat, namelijk: eerst de juridische toets. Stap 1 en 4 worden dan omgewisseld. Door de juridische toets pas als laatste toe te passen, wordt er klantgerichter gewerkt, doordat er eerst gekeken wordt naar de behoefte van de klant. Daarna wordt de wet gebruikt om de behoefte te verwezenlijken.¹⁷ Door het stappenplan te volgen wordt daarnaast willekeur van de klantmanagers voorkomen. Evelien Meester ziet de Omgekeerde Toets als een denkwijze om de discretionaire ruimte beter te benutten.¹⁸

Aanvraagprocedure bijstand voor jongeren

Om een bijstandsuitkering te ontvangen, dient er een procedure te worden doorlopen. Allereerst moet er een bijstandsaanvraag worden gedaan via www.werk.nl door in te loggen met een digiD.

Jongeren kunnen vervolgens slechts twee vragen van het online aanvraagformulier invullen. Wanneer de jongeren deze verzenden krijgen ze de melding dat ze moeten bellen naar het secretariaat van gemeente Leiden waarna ze uitgenodigd worden voor de voorlichtingsbijeenkomst die één keer per week plaatsvindt.

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst vertelt een klantmanager van Project Ja wat de verplichtingen zijn voor de jongeren tijdens de zoekperiode en wat de verplichtingen zijn nadat de uitkering daadwerkelijk is toegekend.

Tijdens de zoekperiode dienen er een aantal sollicitaties te worden gedaan. Jongeren die in het bezit zijn van een startkwalificatie moeten vier sollicitaties doen per week en jongeren zonder moeten er twee doen. De reden voor het solliciteren is dat jongeren eerst zelf naar werk dienen te zoeken alvorens zij aanspraak kunnen maken op een bijstandsuitkering. Bovendien moeten zij de mogelijkheid tot onderwijs onderzoeken. Wanneer er capaciteit is om een opleiding te volgen en er recht bestaat op studiefinanciering of op een studielening, wordt dit als voorliggende voorziening gezien en bestaat er geen recht op een bijstandsuitkering. Daarnaast moet het CV tijdens de zoekperiode in orde worden gemaakt en moet er een geldig legitimatiebewijs geregeld worden.

Er is ook een mogelijkheid om een papieren aanvraag in te dienen wanneer een jongere niet in het bezit is van een digiD. Indien dit het geval is, moet de jongere tijdens de zoekperiode een digiD aanvragen.

Na vier weken moet de jongere weer inloggen op www.werk.nl om de rest van de vragen op het aanvraagformulier in te vullen. Dit dient te gebeuren tussen vier en zes weken na de eerste melding. Indien dit eerder of later gebeurt, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De jongere kan vervolgens opnieuw een aanvraag doen voor bijstand en zal de zoekperiode opnieuw ingaan.

¹⁶ ‘Ieder het zijne, hoe werkt dat in de praktijk?’, Divosa 2016, www.divosa.nl (zoek op *werking Omgekeerde Toets in praktijk*).

¹⁷ ‘De Omgekeerde Toets’, *Stimulansz: Kennis & advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid 2016-2017*, www.stimulansz.nl (zoek op *Omgekeerde Toets*).
<https://www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek/>

¹⁸ Scriptie de Omgekeerde Toets bij een aanvraag levensonderhoud; Heijne mei 2017

Nadat de zoekperiode voorbij is en de aanvraag voor een bijstandsuitkering voltooid is, wordt de aanvraag toebedeeld aan een klantmanager van Project Ja. De jongere wordt vervolgens uitgenodigd voor een intakegesprek en zal gevraagd worden verscheidene gegevens op papier mee te nemen zoals bankafschriften en een huurovereenkomst. In uitzonderlijke gevallen kan de klantmanager ervoor kiezen na het intakegesprek alvast een voorschot te verstrekken voordat de bijstandsuitkering formeel is toegekend. Een voorbeeld hiervan is dat er een voorschot wordt verstrekt ter hoogte van de kosten voor het aanvragen een legitimatiebewijs. Een geldig legitimatiebewijs is namelijk een vereiste om aanspraak te kunnen maken op een bijstandsuitkering. Indien er geen geld is om een legitimatiebewijs aan te vragen, zou dit betekenen dat er nooit een bijstandsuitkering toegekend zou kunnen worden.

Bij het verstrekken van een voorschot, dient de klantmanager er zeker van te zijn dat er recht bestaat op een bijstandsuitkering. Daarnaast moeten de gevraagde stukken van de jongere compleet te zijn overlegd. Een voorschot kan verstrekt worden op grond van artikel 16 van de Participatiewet. In deze bepaling wordt benadrukt dat het vaststellen van de hoogte van bijstand voor bijstandsgerechtigden, maatwerk dient te betreffen.

Wanneer al de stukken overlegd zijn, begint de klantmanager aan een rapport waarin de situatie van de aanvrager beschreven wordt. Aan de hand daarvan wordt er door de klantmanager bepaald of er recht bestaat op een bijstandsuitkering. Als er door de klantmanager maatwerk geboden wordt door gebruik te maken van de discretionaire bevoegdheid, moet dit altijd duidelijk benadrukt worden in zowel de rapportage als de toekenningsbeschikking.¹⁹

De rapportage wordt daarna doorgestuurd naar een kwaliteitsmedewerker die het werk van de klantmanager controleert. Dit is in lijn met het zorgvuldigheidsbeginsel zoals beschreven in artikel 3.2 van de Awb. Dit beginsel houdt in dat de overheid haar besluiten zorgvuldig dient voor te bereiden en te nemen.

Indien de kwaliteitsmedewerker van mening is dat er inderdaad recht op een bijstandsuitkering bestaat, gaat er een brief uit naar de financiële afdeling van de gemeente. Zij zullen er uiteindelijk zorg voor dragen dat de bijstandsuitkering uitbetaald wordt.

2.2 Maatschappelijk kader

In deze paragraaf wordt de maatschappelijke context van dit onderzoek weergegeven. Allereerst wordt er beschreven hoe de Nederlandse samenleving is veranderd van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Vervolgens wordt de doelgroep beschreven waarop dit onderzoek van toepassing is.

Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving

In de jaren na de Tweede Wereldoorlog, ging de welvaart van Nederland vooruit en daalde de werkloosheid. Een groot deel van de Nederlanders konden in de jaren 60 profiteren van de toenemende

¹⁹ 'Individualiseringsbepaling in de Participatiewet', Schulink 2016, www.schulink.nl (zoek op *maatwerk binnen de Participatiewet*).

welvaart van het land. Voor de zwakkeren uit de samenleving werd er onder leiding van minister-president Drees een begin gemaakt met het organiseren van de verzorgingsstaat. Dit was een systeem waarbij de staat de verantwoordelijkheid droeg voor het welzijn van haar burgers. Tijdens en na de regeerperiode van Drees zijn er verschillende wetten ingevoerd waarmee financiële ondersteuning voor arme gezinnen en ouderen een recht werd. De bevolking was nu niet enkel meer afhankelijk van bijdrages van de kerk of particuliere liefdadigheid, maar kregen vanaf dat moment een uitkering of voorziening van de staat wanneer zij niet zelfstandig rond konden komen. Ook de kosten voor gezondheidszorg en betaalbaar onderwijs werden vanaf dat moment bekostigd door de staat.²⁰

Vanaf de jaren 80 ging het slechter met de Nederlandse economie. Een groep mensen raakten daardoor werkloos en door de grotere druk op de sociale voorzieningen, raakte het sociale zekerheidsstelsel in gevaar. In de jaren 90 werden daarom diverse uitkeringen verlaagd en werden de drempels om aanspraak te kunnen maken op een uitkering verhoogd. De overheid zocht naar manieren om de collectieve lasten omlaag te krijgen.²¹

De druk op het sociale stelsel bleef de afgelopen jaren toenemen, mede door vergrijzing en ontgroening. Steeds minder mensen moesten het geld opbrengen om de sociale zekerheid te kunnen bekostigen voor toekomstige generaties. Er moest daarom iets gebeuren.

“Van iedereen die dat kan wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving”. Dit zei koning Willem-Alexander in 2013 in zijn eerste troonrede. Hij introduceerde daarbij het woord ‘participatiesamenleving’. Een participatiesamenleving is een samenleving waarbij de burgers zelf de verantwoordelijkheid nemen en meer moeten participeren, waardoor de overheid een stap terug kan doen. Er wordt bij een participatiesamenleving verwacht dat burgers zoveel mogelijk voor zichzelf zorgen. Wanneer dit niet mogelijk is, kan er hulp worden gevraagd aan de overheid door bijvoorbeeld het verstrekken van een bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet. Er is daarmee getracht om de betaalbaarheid van de sociale zekerheid op die manier voor de lange termijn te verzekeren.²²

De verzorgingsstaat is echter niet geheel verdwenen. De staat is immers nog steeds verantwoordelijk voor het welzijn van haar burgers die het zelfstandig niet redden. Er zullen tenslotte altijd burgers zijn die hulp nodig hebben van de overheid.

Doelgroep

Het sociale zekerheidsstelsel wordt gebruikt om personen te helpen, die vanwege bepaalde omstandigheden niet zelfstandig kunnen voorzien in de algemene noodzakelijke kosten van bestaan. Dit zijn vaak de zwakkere mensen uit onze samenleving. Dit geldt ook voor de doelgroep uit dit onderzoek. Deze zullen hieronder worden toegelicht.

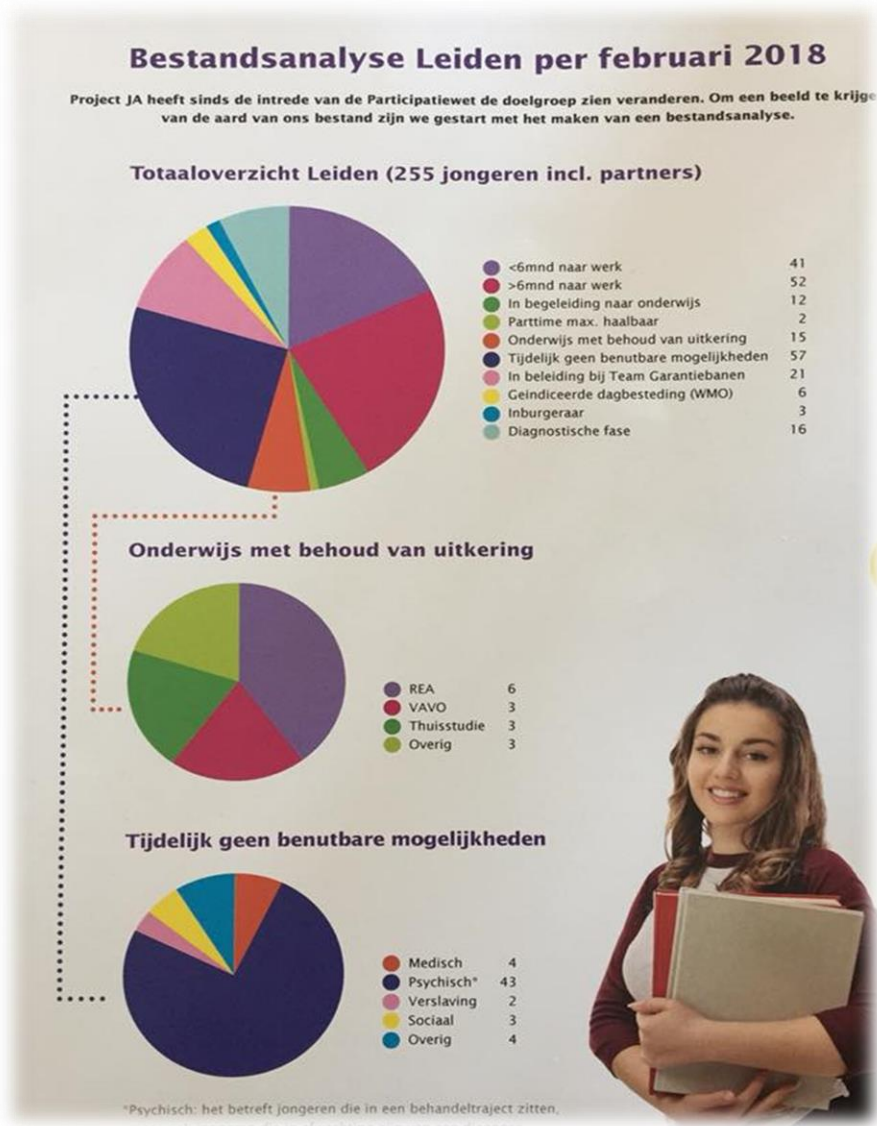
²⁰ ‘Wederopbouw – Verzorgingsstaat’, *Rijksmuseum*, www.rijksmuseum.nl (zoek op *verzorgingsstaat*).

²¹ ‘Samenvatting: De Nederlandse verzorgingsstaat (1945)’, *Geschiedenisportaal* 2006, www.geschiedenisportaal.nl (zoek op *verzorgingsstaat*).

²² ‘De voordelen van een participatiesamenleving’, *Movisie* 2015, www.movisie.nl (zoek op *participatiesamenleving*).

De opdrachtgever gaf aan dat het voor ongeveer 25% van het klantenbestand van Project Ja, het bieden van maatwerk wat de zoekperiode betreft, een uitkomst zou kunnen bieden.

De grootste groep van deze 25% zijn jongeren met psychische problematiek. Vaak volgen zij een traject bij een GGZ-instelling en is het belangrijk dat dit traject succesvol wordt afgerond. Dit is in het belang van de jongeren, maar het kan ook in het belang zijn van de samenleving. Het is voor deze groep jongeren vaak niet mogelijk om te solliciteren. Prioriteit is om 'beter' te worden.



Daarna volgen de jongeren die van het praktijk- of voortgezet speciaal onderwijs komen. Deze jongeren zijn bijna allemaal opgenomen in het doelgroep-register. Voor de inwerkingtreding van decentralisatie zou het grootste deel van de doelgroep-jongeren in de Wajong terecht zijn gekomen. Door de aanscherping van de regels met de komst van de Participatiewet, komen zij daarvoor niet meer in aanmerking. Hierdoor zijn ze nu automatisch aangewezen op een bijstandsuitkering.

Het doelgroep-register is een landelijk register dat beheerd wordt door het UWV. Hierin staan onder

andere mensen de mensen die vallen onder de banenafpraak. Met de gegevens uit het doelgroep-register kan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid controleren of werkgevers banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.²³

Een indicatie banenafpraak is een verklaring die wordt afgegeven wanneer iemand door ziekte of handicap niet zelfstandig het minimumloon kan verdienen. De banenafpraak is de afspraak die door het kabinet en werkgevers samen is gemaakt in het sociaal akkoord van 2013. Er is overeengekomen

²³ 'Aanvraag beoordeling arbeidsvermogen', UWV, www.uwv.nl (zoek op *doelgroepenregister*).

dat er extra banen moeten komen voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers moeten in 2026 in totaal 100.000 extra banen gerealiseerd hebben. De overheid zal zorgen voor 25.000 banen. De banenafpraak is ingegaan op 1 april 2015.²⁴

Naast de jongeren met een banenafpraak die worden bemiddeld door Team-garantiebanen van de gemeente, is er ook een groep die wél in het doelgroep-register staan, maar geen banenafpraak heeft. Deze groep jongeren vallen onder Project Ja en kunnen zonder voorziening níét het minimumloon verdienen.²⁵ Voor deze jongeren is het vaak niet mogelijk om zelfstandig een heldere sollicitatiebrief te schrijven, laat staan zelfstandig te solliciteren.

Mijn opdrachtgever is daarom van mening dat de zoekperiode voor deze jongeren anders ingericht zou moeten worden, omdat er voor hen geen mogelijkheden zijn tot verdere scholing en daarnaast kunnen zij vaak niet zelfstandig werken. De zoekperiode is daarom voor hen niet van toegevoegde waarde.

Dan volgt de groep van dak- en thuisloze jongeren. Voor deze jongeren is het belangrijk dat er eerst een goede basis komt door middel van huisvesting. Door zich iedere dag zorgen te moeten maken om waar er die avond geslapen kan worden, blijft er weinig energie over. Deze groep zou wel in staat zijn om te solliciteren door bijvoorbeeld gebruik te maken van de computers in de bibliotheek. Echter, het zal voor deze jongeren moeilijk zijn om dagelijks representatief op het werk te verschijnen wanneer zij geen vaste verblijfplaats hebben.

Tot slot volgt de groep van jongeren met problematische schulden. Men spreekt van problematische schulden wanneer er voorzien kan worden dat de jongere zijn schulden niet meer kan betalen of reeds gestopt is met betalen. De jongere is dan niet in staat om de aanwezige schulden te betalen wat mogelijk zou kunnen leiden tot nieuwe schulden. De hoogte van de schuldenlast zegt in dit opzicht niet veel, maar dient te worden afgezet tegen de inkomsten, vermogen, huishoudsituatie, leeftijd en verdien capaciteit.²⁶

Uit de Nibud-peiling van 2017 onder werkgevers is gebleken dat werknemers met financiële problemen minimaal 20% minder productief zijn ten opzichte van mensen zonder schulden. Daarnaast melden zij zich vaker ziek. Gemiddeld zeven keer per jaar.²⁷

Schulden kunnen daarnaast stress, slaapgebrek en concentratieproblemen opleveren wat niet bevorderend is voor de kans op een baan.²⁸ Het is daarom belangrijk dat de schulden aangepakt worden zodat de zorgen hierover zullen afnemen.

²⁴ 'Werknemer met uitkering', UWV, www.uwv.nl (zoek op *banenafpraak*).

²⁵ 'Wie behoren er tot de doelgroep banenafpraak', *Samen voor de klant*, www.samenvoordeklant.nl (zoek op *doelgroep banenafpraak*).

²⁶ 'Extra beloning bij problematische schulden', *Schuldinfo*, www.schuldinfo.nl (zoek op *definitie problematische schulden*).

²⁷ 'Financiële problemen', *Nibud 2017*, www.nibud.nl (zoek op *effecten van schulden*).

²⁸ G. Kooy, 'Vakblad Sociaal Werk: Schuld op werkvloer', 1/2013, p. 21.

Hoofdstuk 3: Methode

In dit hoofdstuk wordt verantwoord waarom er voor een bepaalde onderzoeksmethode is gekozen. Vervolgens wordt de kwaliteit en analyse van de gegevens beschreven.

3.1 Keuze en verantwoording van de methode

De centrale vraag in dit onderzoek luidt als volgt: *“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de zoekperiode rekening houdend met de Omgekeerde Toets en de kaders van de Participatiewet?”*

Om een antwoord te kunnen geven op bovengenoemde vraag, is er gebruik gemaakt van de methode interviewen. Er is gekozen om half-gestructureerde interviews af te nemen. Dit is gedaan bij alle negen klantmanagers van Project Ja. Er is voor gekozen om alle klantmanagers van Project Ja te interviewen om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de situaties en om rekening te kunnen houden met de wensen en meningen van alle klantmanagers. Door alle klantmanagers te interviewen kan er gesteld worden dat onderzoeksresultaten representatief zijn voor de onderzoeksgroep.

In eerste instantie was er bedacht om groepsinterviews af te nemen. Eén interview met alle respondenten leek niet praktisch omdat het te druk zou worden en daarom moeilijk om te transcriberen en te achterhalen wie precies aan het woord was geweest. Er is daarom overwogen om de groep in twee op te splitsen. Uiteindelijk is ervoor gekozen om individuele interviews af te nemen om ervoor te zorgen dat alle klantmanagers evenveel aan het woord zouden zijn en over alle aspecten hun mening konden geven. Met een groepsinterview leek dat niet realistisch.

De reden dat er gekozen is om half-gestructureerde interviews af te nemen is, omdat het met deze methode mogelijk was om af te wijken van de topiclijst (zie bijlage 1) die van tevoren was opgesteld. Op deze manier kon er doorgevraagd worden om zoveel mogelijk bruikbare informatie boven tafel te krijgen en was er voor de respondenten voldoende gelegenheid om hun ervaringen te delen. Dit in tegenstelling tot een gestandaardiseerde vragenlijst, waarbij de respondenten minder ruimte hebben om uit te weiden. Zo was de informatie zo specifiek mogelijk waardoor de centrale vraag beantwoord kon worden, oftewel het ontwikkelen van de werkinstructie.

Zoals hierboven genoemd, is er van tevoren een topiclijst opgesteld met daarin de onderwerpen die in ieder geval aan bod moesten komen tijdens de interviews. Bij ieder interview is dezelfde topiclijst gebruikt om er zeker van te zijn dat er met de respondenten dezelfde onderwerpen besproken zouden worden. Voor ieder topic is dezelfde open vraag gesteld. Tussendoor zijn er gesloten vragen gesteld om besproken zaken helder te krijgen. Natuurlijk is geen één interview hetzelfde verlopen, omdat ze als vanzelfsprekend andere antwoorden gaven waarop vervolgens is doorgevraagd. De hoofdlijn was daarentegen hetzelfde.

Nadat de resultaten van de interviews beschreven waren, is er aan de hand daarvan de werkinstructie gemaakt. Daarna is er een afspraak gemaakt met de kwaliteitsmedewerker en is de gehele

werkinstructie stap voor stap met hem doorgelopen om er zeker van te zijn dat de werkinstructie past binnen het beleid dat gevoerd wordt binnen de gemeente. Daarnaast is er gevraagd of hij de werkinstructie bruikbaar acht in de praktijk. De feedback die hij tijdens dit gesprek heeft gegeven, is vervolgens verwerkt in de werkinstructie. Tevens heeft hij de resultaten gelezen die aan de hand van de interviews met de klantmanagers zijn beschreven. Er is gevraagd of hij nog zaken aan te vullen had op de dingen die de klantmanagers genoemd hadden. De resultaten zijn vervolgens aangevuld met zijn antwoorden.

Ik zou dit gesprek geen interview kunnen noemen omdat er vooraf geen vragen waren genoteerd. Het was meer een gesprek om het een en ander te controleren en bevestigd te krijgen. Dit gesprek is daarentegen wel opgenomen om terug te kunnen luisteren en te transcriberen. Zo was het mogelijk om bij de resultaten te verwijzen naar wat hij precies gezegd heeft.

Tot slot is de werkinstructie gelezen door de leidinggevende van Project Ja om er zeker van te zijn dat de werkinstructie in lijn is met de werkinstructie die zij voor ogen had.

3.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

Door alle klantmanagers van Project Ja te interviewen en vervolgens ook met de kwaliteitsmedewerker te spreken, is er getracht de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten omdat er op die manier sprake is van een representatieve onderzoeksgroep. Ook het feit dat er is doorgevraagd op de antwoorden van de respondenten wanneer er iets niet geheel duidelijk was of wanneer ik meer informatie wilde, draagt bij aan een hogere betrouwbaarheid. Voor de validiteit zijn de vragen zo duidelijk mogelijk geformuleerd zodat ze niet voor meerdere interpretaties vatbaar konden zijn.

De interviews hebben allen plaatsgevonden in de spreekkamers van Project Ja. Dit zijn geluidsdichte ruimtes waar de respondenten vrijuit konden spreken. Door de interviews te laten plaatsvinden in een voor de respondenten bekende omgeving, werd er verwacht dat ze zich op hun gemak zouden voelen en meer ervaringen zouden delen. Dit ter bevordering van de diepgang van de interviews.

De interviews zijn opgenomen met een mobiele telefoon en zijn vervolgens letterlijk uitgetypt. Op deze manier is er geen belangrijke informatie verloren gegaan. Daarna zijn de transcripten geanonimiseerd. De transcripten zijn geanalyseerd door ieder gegeven antwoord per vraag, een label toe te kennen. Vervolgens heb ik alle overeenkomende labels onder elkaar gezet. Zo was het overzichtelijk hoeveel klantmanagers hetzelfde zeiden per onderwerp. Aan de hand van de gegroepeerde labels heb ik per kopje de resultaten beschreven.

Enkele keren heb ik de respondenten geciteerd en verwezen naar het transcript in de voetnoot. Ook dat draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. De transcripties zijn terug te lezen in de bijlagen 3 tot en met 12. Daarnaast zorgen de transcripten ervoor dat het onderzoek controleerbaar en inzichtelijk is.

Een valkuil van dit onderzoek is dat er geen gebruik is gemaakt van triangulatie, oftewel er is bij het verzamelen van data geen gebruik gemaakt van meerdere onderzoeksmethoden. Dit valt te verklaren doordat de informatie die nodig was om de deelvragen te kunnen beantwoorden, enkel boven tafel kon komen door daadwerkelijk te spreken met de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker van Project Ja.

Ik ben van mening dat mijn onderzoek valide is, oftewel dat er onderzocht is wat ik wilde onderzoeken. Door de centrale vraag van dit onderzoek steeds in gedachte te houden bij het afnemen van de interviews, is getracht de validiteit van dit onderzoek te waarborgen.

Hoofdstuk 4: Resultaten van de interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de afgenomen interviews onder de negen klantmanagers en kwaliteitsmedewerker van Project Ja beschreven. De interviews zijn afgenomen om een werkinstructie te kunnen opstellen, die aansluit op de wensen van de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker.

4.1 Situaties waarvoor klantmanagers en kwaliteitsmedewerker zouden willen afwijken van de zoekperiode

In deze paragraaf zal antwoord worden gegeven op de eerste twee deelvragen. Deze luiden als volgt: *In welke situaties dient er volgens de klantmanagers van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?* En: *In welke situaties dient er volgens de kwaliteitsmedewerker van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?*

Er is voor gekozen om deze deelvragen in dezelfde paragraaf te behandelen omdat de antwoorden van de klantmanagers zeer overeenkwamen met de antwoorden van de kwaliteitsmedewerker. Indien de twee deelvragen in verschillende paragrafen beantwoord zouden zijn, zou dit nagenoeg dezelfde tekst hebben opgeleverd.

Om een volledig beeld te krijgen van de situaties waarvoor de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker het wenselijk vinden om af te wijken van de zoekperiode, wordt er eerst beschreven of er in het verleden al is afgeweken van de zoekperiode door de geïnterviewde klantmanagers. Vervolgens worden de hoofdgroepen beschreven over wie de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker van mening zijn dat de zoekperiode anders ingericht zou moeten worden. Tot slot wordt deze paragraaf afgesloten met een korte samenvatting.

In het verleden afgeweken van de zoekperiode

Op de vraag of de klantmanagers al eens hadden afgeweken van de zoekperiode, met of zonder de Omgekeerde Toets, werd er door bijna alle klantmanagers met 'nee' geantwoord. Opvallend was dat alleen de klantmanagers die de voorlichtingsbijeenkomst²⁹ hebben gegeven, deze vraag met 'ja' hebben beantwoord.

Doordat de bijstandsaanvragen van de jongeren in het huidige werkproces pas bij de klantmanagers terecht komen wanneer de vier weken zoekperiode zijn verstreken, is het voor de klantmanagers ook niet mogelijk om de zoekperiode een andere invulling te geven.³⁰ De klant is dan simpelweg nog niet in beeld bij de klantmanager.

²⁹ Wanneer jongeren zich aanmelden voor een bijstandsuitkering, zijn ze verplicht om de voorlichtingsbijeenkomst bij te wonen die iedere dinsdag plaatsvindt. Deze bijeenkomst wordt gegeven door een klantmanager van Project Ja. Hierin wordt er aan de jongeren verteld wat er van ze verwacht wordt tijdens de vier weken zoekperiode en hoe zij vervolgens na die vier weken hun aanvraag kunnen voltooien.

³⁰ Transcript interview klantmanager 8 pag. 113

De enige personen die de jongeren zien alvorens de gehele aanvraagprocedure is doorlopen, zijn de klantmanagers die de voorlichtingsbijeenkomst geven. Dit zijn twee klantmanagers die om de week de voorlichting geven.

Eén van deze klantmanagers heeft in het verleden, een jongere direct aangemeld om op vrijwillige basis deel te nemen aan de training Op Naar een Baan³¹. Zo kon hij al tijdens de zoekperiode hulp krijgen bij solliciteren met meer kans op een baan. Dit was op het eerste oog een gemotiveerde jongen zonder beperkingen. Hij was in het bezit van een havodiploma, was welbespraakt en had werkervaring, maar werd om een of andere reden niet uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek nadat hij solliciteerde. Deze klantmanager vermoedde dat er niet veel nodig zou zijn om deze jongen aan het werk te krijgen gezien zijn achtergrond. Hij heeft er daarom voor gekozen deze jongen alvast een middel in de vorm van een training aan te rijken, om sneller aan het werk te komen. Dit besluit is genomen in overleg met zijn leidinggevende.³²

Een andere klantmanager die de voorlichtingsbijeenkomst lange tijd heeft gegeven, gaf aan de zoekperiode ook een keer anders ingericht te hebben. Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst zag ze een jongen die de afgelopen maanden al meerdere keren de voorlichting had bijgewoond. Toen ze hem vroeg wat de reden daarvoor was, gaf hij als antwoord dat hij inderdaad al meerdere keren aanwezig was geweest maar nog steeds geen uitkering had ontvangen. Zo kwam ze erachter dat deze jongen niet begreep wat de volgende stappen waren in het aanvraagproces voor een bijstandsuitkering. Ze heeft deze klant toen uitgenodigd en hem geholpen met de verdere stappen die gezet moesten worden. Daarnaast heeft ze al tijdens de zoekperiode de stukken ingenomen die normaal gesproken pas ingenomen worden tijdens het intakegesprek dat ná de zoekperiode plaatsvindt. Op die manier kon de uitkering direct uitbetaald worden nadat de vier weken zoekperiode verstreken waren.³³

Hoofdgroepen waarvoor de klantmanagers zouden willen afwijken van de zoekperiode

De klantmanagers konden in eerste instantie niet direct vertellen voor wat voor jongeren ze zouden willen afwijken van de zoekperiode. De situaties van de jongeren bij Project Ja zijn soms zo specifiek dat ze niet in één woord uit te drukken zijn. Door middel van doorvragen waren er uiteindelijk zes hoofdgroepen te onderscheiden waar de klantmanagers over het algemeen van mening over zijn dat de zoekperiode anders ingericht zou moeten kunnen worden. De reden die zij gaven is dat de zoekperiode van toegevoegde waarde moet zijn.³⁴ De toegevoegde waarde in deze is dat de kans op het vinden van een baan vergroot moet worden door de jongeren zelfstandig te laten solliciteren. Daarnaast kan het zijn dat de jongeren opzoek gaan naar andere (illegale) manieren om aan geld te komen doordat ze eerst de vier weken zoekperiode moeten overbruggen zonder inkomen. De klantmanagers gaven aan het voor die groepen niet zinvol te vinden om hen eerst vier weken zelf te laten zoeken naar werk, omdat werk voor velen van hen (nog) niet binnen de mogelijkheden ligt. In

³¹ Op Naar een Baan is een training waarvoor bijstandsgerechtigde jongeren aangemeld worden door hun klantmanager. Bij deze training ligt de focus op solliciteren. Zo kunnen ze hulp krijgen bij bijvoorbeeld het opstellen van een CV en motivatiebrief en kunnen ze bepaalde vacatures aangereikt krijgen.

³² Transcript interview klantmanager 4 pag. 82

³³ Transcript interview klantmanager 7 pag. 107

³⁴ Transcript interview klantmanager 2 pag. 65, Transcript interview klantmanager 3 pag. 71, Transcript interview klantmanager 4 pag. 81, Transcript interview klantmanager 9 pag. 128

sommige gevallen zouden er wel arbeidsmogelijkheden kunnen zijn, maar pas wanneer bepaalde problemen zijn verholpen of onder controle zijn gebracht.³⁵

De zes hoofdgroepen die genoemd werden, zijn de volgende:

- ❖ Jongeren met psychische problematiek³⁶:
Psychische problematiek is de overkoepelende benaming voor problemen met het denken, voelen, willen, oordelen en/of doelgericht handelen.
Psychische problemen zijn vormen van 'ongewoon' gedrag. Het gaat niet alleen om waarneembare gedragingen, maar ook de ongewone belevingen, gevoelens en gedachten. Dit kan komen door ontregelingen in het denken, het concentratievermogen, het gevoelsleven, de motivatie, de agressieregulatie, de waarneming en het leren.
- ❖ Jongeren die in het doelgroep-register zijn opgenomen³⁷:
Jongeren die afkomstig zijn van het praktijk- of speciaal voortgezet onderwijs en daarom zijn opgenomen in het doelgroep-register.
- ❖ Dak- en thuisloze jongeren³⁸:
Jongeren die vooral op straat, openbare ruimtes of vrienden, familie en kennissen zijn aangewezen en geen vaste slaapplek hebben.
- ❖ Jongeren met problematische schulden³⁹:
Er wordt gesproken van problematische schulden wanneer er voorzien kan worden dat de jongere zijn schulden niet meer kan betalen of reeds gestopt is met betalen. De jongere is dan niet in staat om de aanwezige schulden te betalen wat mogelijk zou kunnen leiden tot nieuwe schulden en onrust bij de jongere. De hoogte van de schuldenlast zegt in dit opzicht niet veel, maar dient te worden afgezet tegen de inkomsten, vermogen, huishoudsituatie, leeftijd en verdien capaciteit.
- ❖ Jonge alleenstaande moeders⁴⁰:
Alleenstaande moeders die vallen onder de doelgroep van Project Ja en een beperkt sociaal netwerk hebben waardoor oppas voor het kind/de kinderen moeilijk te organiseren is.
- ❖ Jongeren met een lichamelijke beperking⁴¹:
Lichamelijke beperking is de overkoepelende term voor motorische handicaps, zintuiglijke handicaps, spraak en taalhandicaps en bewustzijnsstoornissen.

³⁵ Transcript interview klantmanager 5 pag. 96

³⁶ Transcript interview klantmanager 1 pag. 57 en 58, Transcript interview klantmanager 2 pag. 64, Transcript interview klantmanager 3 pag. 73, Transcript interview klantmanager 4 pag. 80, Transcript interview klantmanager 5 pag. 87, Transcript interview klantmanager 7 pag. 110, Transcript interview klantmanager 8 pag. 113, Transcript interview klantmanager 9 pag. 126

³⁷ Transcript interview klantmanager 1 pag. 58, Transcript interview klantmanager 2 pag. 66, Transcript interview klantmanager 3 pag. 73, Transcript interview klantmanager 4 pag. 83, Transcript interview klantmanager 5 pag. 89, Transcript interview klantmanager 7 pag. 110, Transcript interview klantmanager 9 pag. 127

³⁸ Transcript interview klantmanager 3 pag. 75, Transcript interview klantmanager 5 pag. 91, Transcript interview klantmanager 9 pag. 127

³⁹ Transcript interview klantmanager 1 pag. 60, Transcript interview klantmanager 3 pag. 74, Transcript interview klantmanager 5 pag. 91

⁴⁰ Transcript interview klantmanager 5 pag. 87, 89 en 92, Transcript interview klantmanager 7 pag. 110

⁴¹ Transcript interview klantmanager 1 pag. 59

Hoofdgroepen waarvoor de kwaliteitsmedewerker zou willen afwijken van de zoekperiode

De hoofdgroepen die door de klantmanagers genoemd werden en hierboven beschreven zijn, zijn voorgelegd aan de kwaliteitsmedewerker. Hij gaf aan het eens te zijn met die groepen en had daaraan weinig toe te voegen.

De enige groep waarover hij twijfels had, was de genoemde groep van jongeren met problematische schulden. Hij stelde de vraag:

“Wanneer is een schuld problematisch en waarom zou een jongere daarom niet in staat zijn om te solliciteren?”⁴²

Deze vraag is tijdens de interviews met de klantmanager ook een enkele keer aan bod gekomen. Bijna alle klantmanagers waren ervan overtuigd dat wanneer een jongere zoveel schulden heeft dat hij er zelf geen uitkomst meer in ziet en daardoor in een depressie raakt, er gesproken kan worden van problematische schulden. De focus zal dan eerst gelegd moeten worden op het beperken en aanpakken van de schulden, voordat er gedacht kan worden aan het zoeken naar werk. Deze uitleg is gegeven aan de kwaliteitsmedewerker, waarna hij instemde.

Hij gaf daarnaast duidelijk aan dat er nooit gesteld kan worden dat die opsomming van de zes hoofdgroepen limitatief is. Er kunnen namelijk uitzonderlijke gevallen zijn die onder geen van de categorieën valt, maar alsnog niet in staat zijn om te voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. Dit moet expliciet genoemd worden.

Resumé

Enkel de klantmanagers die de voorlichtingsbijeenkomst geven of hebben gegeven, hebben daardoor de zoekperiode een andere invulling kunnen geven. Zij zijn namelijk de enige personen die de jongeren spreken tijdens de zoekperiode. De andere klantmanagers krijgen de jongeren pas te spreken wanneer zij hun bijstandsaanvraag compleet hebben afgerond, oftewel nadat de zoekperiode verstreken is. Binnen het huidige werkproces is er op dit moment daarom geen mogelijkheid om de zoekperiode anders in te vullen, enkel door het tweetal klantmanagers die de voorlichtingsbijeenkomst geven. Toch hebben ook die klantmanagers de zoekperiode slechts een enkele keer anders ingericht omdat het binnen de huidige manier van werken niet gebruikelijk is.

Er zijn zes hoofdgroepen naar voren gekomen waarvan de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker van mening zijn dat de zoekperiode in de meeste gevallen niet van toegevoegde waarde is. De zes hoofdgroepen zijn de volgende: Jongeren met psychische problematiek, jongeren die opgenomen zijn in het doelgroep-register, dak- en thuisloze jongeren, jongeren met problematische schulden, jonge alleenstaande moeders en jongeren met een lichamelijke beperking.

⁴² Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 132

4.2 Mening van klantmanagers over werkinstructie met betrekking tot zoekperiode

De derde deelvraag luidt als volgt: *Wat vinden de klantmanagers van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

Om een volledig beeld te krijgen wat de klantmanagers van Project Ja zouden vinden van een nieuwe werkinstructie met betrekking tot de zoekperiode, in het kader van de Omgekeerde Toets, wordt er eerst beschreven wat zij in het algemeen vinden van de Omgekeerde Toets. Vervolgens wordt er beschreven of zij de Omgekeerde Toets al eens hebben toegepast. Daarna wordt er beschreven wat zij in het algemeen zouden vinden van het idee om af te wijken van de zoekperiode. Vervolgens wordt er beschreven wat zij van een werkinstructie zouden vinden, waarmee het mogelijk zal zijn om de zoekperiode anders in te richten. Daarna worden de ideeën en aandachtspunten voor het ontwikkelen van de werkinstructie beschreven. Tot slot wordt deze paragraaf afgesloten met een korte samenvatting.

Mening klantmanagers over Omgekeerde Toets

Alle klantmanagers hebben tijdens de interviews aangegeven de Omgekeerde Toets een positieve ontwikkeling te vinden binnen de gemeente. Op deze manier is er meer ruimte om maatwerk te bieden en zal er nog meer gekeken worden naar de situatie en behoeften van de klant. Daarnaast ontstaat er meer uniformiteit in het handelen van de klantmanagers als de vier stappen van de Omgekeerde Toets gevolgd worden. Het belang van de klant staat voorop en pas later wordt er gekeken naar de letter van de wet.⁴³ Zo deed één van de klantmanagers de volgende uitspraak:

“Voor mij telt het resultaat en de weg daar naartoe hoeft voor mij niet in het beton te zijn gegoten. Nee, als het nodig is om een beetje creatief te zijn, dan moet dat gebeuren.”⁴⁴

Daarentegen werd er ook duidelijk aangegeven dat ervoor gewaakt dient te worden dat er door de Omgekeerde Toets niet té veel uitzonderingen worden gemaakt. De letter van de wet- en regelgeving dient nog altijd leidend te zijn.⁴⁵

Ondanks dat de klantmanagers aangaven blij te zijn met de komst van de Omgekeerde Toets, gaven ze ook aan dat het bieden van maatwerk voor hen eigenlijk niet iets nieuws is. Bij Project Ja werd er altijd al gekeken naar de persoonlijke situatie van de klant en maakten ze waar nodig gebruik van hun discretionaire bevoegdheid. Er werd echter wel duidelijk dat niet alle klantmanagers daar even vaak gebruik van maakt.⁴⁶

⁴³ Transcript interview klantmanager 2 pag. 62, Transcript interview klantmanager 3 pag. 71, 72, Transcript interview klantmanager 4 pag. 79, Transcript interview klantmanager 5 pag. 87, Transcript interview klantmanager 6 pag. 95, Transcript interview klantmanager 7 pag. 103, Transcript interview klantmanager 8 pag. 111, Transcript interview klantmanager 9 pag. 121

⁴⁴ Transcript interview klantmanager 5 pag. 87

⁴⁵ Transcript interview klantmanager 6 pag. 95, Transcript interview klantmanager 9 pag. 123

⁴⁶ Transcript interview klantmanager 1 pag. 57, Transcript interview klantmanager 2 pag. 62, Transcript interview klantmanager 4 pag. 78, Transcript interview klantmanager 5 pag. 87

Eén van de klantmanagers zei het volgende:

“Wij kijken hier bij Project Ja altijd al naar wat het doel is en hoe gaan we daar komen. Als het niet links om kan doen we het rechts om. We zoeken altijd een beetje de ruimte op dus de Omgekeerde Toets is zeker heel herkenbaar.”⁴⁷

Volgens de kwaliteitsmedewerker komt dit doordat de gemeente jeugdwerkloosheid zo veel mogelijk wil tegengaan en daar is vaak maatwerk voor nodig. Daarnaast worden er aan de jongeren bij Project Ja vanaf het begin van het traject middelen aangereikt in de vorm van verschillende soorten trainingen. Voor jongeren zijn er vaak meer kansen op het vinden van een baan en dus vindt de gemeente het zonde als de jongeren niet wat tegemoet worden gekomen. Dit in tegenstelling tot de volwassenen (27 plussers) waarvoor de kansen op de arbeidsmarkt beperkter zijn. Bovengenoemde geldt al helemaal wanneer iemand al meerdere jaren in de bijstand zit en er daardoor een gat op het CV is ontstaan. Leiden heeft een redelijk granieten bestand. Dat zijn bijstandsgerechtigde klanten die tussen de vijf en tien jaar in de bijstand zitten. Dit aantal ligt tussen de 30 en 35%.⁴⁸

Omgekeerde Toets reeds toegepast

Het merendeel van de klantmanagers heeft de Omgekeerde Toets al eens toegepast, sinds de cursus die ze daarover kregen. De klantmanagers die de Omgekeerde Toets niet toegepast hebben gaven daarvoor als reden dat ze nog niet te maken hadden gehad met situaties waarvoor afwijking van de regels gewenst was.⁴⁹

Tijdens de interviews heb ik de klantmanagers gevraagd bij welke situaties ze de Omgekeerde Toets hebben toegepast. De antwoorden waren heel divers en verschilden van toestemming geven om iemand een particuliere opleiding te laten volgen met behoud van een bijstandsuitkering, tot het niet verrekenen van inkomsten maar deze als schuld te boeken.⁵⁰ Hieruit blijkt dat de Omgekeerde Toets op alle terreinen van de Participatiewet toegepast kan worden. Volgens de klantmanagers zouden de acties uiteindelijk ook zijn goedgekeurd door de kwaliteitsmedewerker zonder de Omgekeerde Toets, maar was het nu eenvoudiger omdat de kwaliteitsmedewerker met de komst van de Omgekeerde Toets precies kan zien waarom bepaalde beslissingen zijn genomen aan de hand van de vier stappen. De beslissing waarom er gekozen wordt om gebruik te maken van de discretionaire bevoegdheid is daardoor inzichtelijker geworden en eenvoudig te controleren.⁵¹

Mening van klantmanagers over afwijken van de zoekperiode in het algemeen

Voor jongeren zonder beperkingen kan de zoekperiode zinvol zijn, maar voor jongeren mét beperkingen vinden de meeste klantmanagers de zoekperiode nutteloos. Ze moeten de zoekperiode “uitzitten” zonder dat er iets bereikt wordt. Er werd gezegd dat de zoekperiode op die manier al snel een wachtperiode wordt en daar zijn de vier weken niet voor in het leven geroepen.⁵² Daarnaast kan

⁴⁷ Transcript interview klantmanager 7 pag. 103

⁴⁸ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 138

⁴⁹ Transcript interview klantmanager 3 pag. 71, Transcript interview klantmanager 3 pag. 79

⁵⁰ Transcript interview klantmanager 9 pag. 122

⁵¹ Transcript interview klantmanager 6 pag. 86, Transcript interview klantmanager 7 pag. 105

⁵² Transcript interview klantmanager 1 pag. 64

het voor problemen zorgen omdat er vier weken zoektijd doorlopen moet worden zonder dat er inkomsten zijn.

Een andere invulling geven aan de zoekperiode, voor jongeren die niet kunnen voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode, lijkt het merendeel van de klantmanagers daarom een goed idee. Daarnaast wordt er opgemerkt dat de groep van jongeren mét beperkingen bij Project Ja steeds groter wordt. Een belangrijke reden hiervoor is de aanscherping van de Wajong. Daardoor zijn ook de jongeren die opgenomen zijn in het doelgroep-register tegenwoordig aangewezen op de bijstand. Daarbij is de arbeidsmarkt de afgelopen jaren flink aangetrokken met als gevolg dat de jongeren die zelfstandig in staat zijn een baan te vinden, die ook makkelijker en sneller vinden. Daardoor komen ze niet terecht bij Project Ja.⁵³

Nadrukkelijk werd gezegd dat het afwijken van de zoekperiode altijd maatwerk dient te zijn. Dit betekent dat er van tevoren altijd met de jongere gesproken moet worden om de gehele situatie in kaart te kunnen brengen, eventueel aan de hand van bewijsstukken. Aan de hand daarvan kan er vervolgens worden bepaald of er capaciteit is om te werken.⁵⁴ Met andere woorden: niemand kan zomaar in een hokje geplaatst worden zonder dat de jongere zelf gesproken is.

Opvallend is dat er één klantmanager heeft aangegeven van mening te zijn dat de zoekperiode te allen tijde gehanteerd moet worden zoals het nu in de praktijk gaat. Namelijk: eerst vier weken zelf solliciteren en vervolgens na de zoekperiode de sollicitatiebewijzen overleggen en bespreken wat eruit is gekomen. Deze klantmanager gaf aan het belangrijk te vinden dat de volledige verantwoordelijkheid tijdens de zoekperiode bij de klant blijft. Aan de hand van de sollicitaties die gedaan zijn tijdens de zoekperiode, wil hij kunnen beoordelen hoe gemotiveerd de klant is om daadwerkelijk een baan te vinden. Op die manier kan hij inschatten hoe het traject met de klant zal verlopen.⁵⁵

Mening klantmanagers over de nieuwe werkinstructie

Over het algemeen waren de klantmanagers enthousiast over het plan om in het kader van de Omgekeerde Toets een werkinstructie te ontwikkelen, die gevolgd kan worden bij het anders inrichten van de zoekperiode. Ze gaven aan dat er op die manier meer uniformiteit komt in hun handelen, wat gunstig is voor de klanten.⁵⁶ Zo kunnen klanten niet benadeeld worden door een te strenge klantmanager. Daarnaast kan de zoekperiode op die manier mogelijk zinvoller besteed worden, aangepast op de capaciteiten en behoeften van de klanten. Tevens kunnen mogelijke problemen bij de jongeren vroegtijdig gesignaleerd worden, wat zinvol kan zijn voor het verdere traject bij Project Ja.

Ideeën en aandachtspunten van klantmanagers voor de werkinstructie

De klantmanagers konden mij niet specifiek vertellen hoe een dergelijke werkinstructie eruit zou moeten zien, maar wel hadden ze een aantal aandachtspunten.

Ten eerste waren ze van mening dat er aangevangen dient te worden met de vermelding dat de

⁵³ Transcript interview klantmanager 1 pag. 56, Transcript interview klantmanager 2 pag. 64, Transcript interview klantmanager 7 pag. 107, Transcript interview klantmanager 9 pag. 124

⁵⁴ Transcript interview klantmanager 6 pag. 100

⁵⁵ Transcript interview klantmanager 6 pag. 98, 101 en 102

⁵⁶ Transcript interview klantmanager 2 pag. 68, Transcript interview klantmanager 4 pag. 86

zoekperiode in principe gewoon geldt zoals beschreven staat in de Participatiewet.⁵⁷

Ten tweede gaven ze aan dat er expliciet genoemd moet worden dat de beoordeling of een klant wel of niet in staat is te voldoen aan de sollicitatieverplichting, altijd maatwerk moet betreffen.⁵⁸ Dit betekent dat er van tevoren altijd met de jongere gesproken moet worden om de gehele situatie in kaart te kunnen brengen, eventueel aan de hand van bewijsstukken. Aan de hand daarvan kan er vervolgens worden bepaald of er capaciteit is om te werken.

Ten derde werd er aangegeven dat ik bepaalde 'hoofdgroepen' zou kunnen beschrijven, als zijnde categorieën waarvoor de zoekperiode anders ingericht zou kunnen worden.⁵⁹

Een aantal klantmanagers gaven ook aan dat ze de klanten al eerder willen spreken tijdens het aanvraagproces om te beoordelen of de klant wel of niet in staat is om de voldoen aan de voorwaarden van de zoekperiode. Tevens kunnen er dan tijdens de zoekperiode mogelijke problemen in kaart worden gebracht en kunnen er alvast andere zaken worden geregeld. Voorbeelden daarvan zijn het aanvragen van een GGD-advies, het in kaart brengen van wat er al loopt aan hulpverlening of het doorverwijzen naar een zorginstelling wanneer dat nodig blijkt te zijn. Op die manier kan er sneller doorgepakt worden op het moment dat de uitkering na de vier weken wordt toegekend. Zodoende gaat er geen tijd verloren aan bovengenoemde zaken.⁶⁰ Dit aspect is uiteindelijk de basis geworden voor de werkinstructie.

Een ander idee is om de jongeren vanaf het begin van de zoekperiode te laten deelnemen aan een sollicitatietraining. Dit zal dan op vrijwillige basis zijn omdat er wettelijk geen mogelijkheden zijn om dit als verplichting op te leggen.⁶¹ Mogelijk kunnen de sollicitaties die verricht moeten worden tijdens de zoekperiode, zinnvoller besteed worden wanneer ze er hulp bij krijgen. Cijfers over hoeveel jongeren werk vinden tijdens de zoekperiode zijn niet bekend maar volgens de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker gebeurt het niet vaak.

Een dergelijke sollicitatietraining heeft echter alleen zin voor jongeren die daadwerkelijk in staat zijn om te solliciteren en gemotiveerd zijn om een baan te vinden. Er werd aangegeven dat er wel onderzocht moet worden of Project Ja op dit moment over de arbeidscapaciteit en ruimte beschikt om een dergelijke sollicitatietraining te organiseren, wanneer het recht op een bijstandsuitkering nog niet is vastgesteld.

Resumé

Alle klantmanagers hebben aangegeven de Omgekeerde Toets een positieve ontwikkeling te vinden binnen de gemeente. Op deze manier is er meer ruimte om maatwerk te bieden en zal er nog meer gekeken worden naar de situatie en behoeften van de persoon. Daarnaast ontstaat er daardoor meer

⁵⁷ Transcript interview klantmanager 3 pag. 74, Transcript interview klantmanager 6 pag. 100, Transcript interview klantmanager 8 pag. 116

⁵⁸ Transcript interview klantmanager 5 pag. 90, Transcript interview klantmanager 6 pag. 98, Transcript interview klantmanager 8 pag. 116, Transcript interview klantmanager 9 pag. 126

⁵⁹ Transcript interview klantmanager 3 pag. 74, Transcript interview klantmanager 8 pag. 116, Transcript interview klantmanager 9 pag. 125

⁶⁰ Transcript interview klantmanager 5 pag. 88, Transcript interview klantmanager 8 pag. 115

⁶¹ Transcript interview klantmanager 1 pag. 60, Transcript interview klantmanager 3 pag. 79, Transcript interview klantmanager 4 pag. 84, Transcript interview klantmanager 5 pag. 95, Transcript interview klantmanager 7 pag. 110, Transcript interview klantmanager 9 pag. 127

uniformiteit in het handelen van de klantmanagers als de vier stappen van de Omgekeerde Toets gevolgd worden. Ondanks dat de klantmanagers aangaven blij te zijn met de komst van de Omgekeerde Toets, gaven ze ook aan dat er bij Project Ja al veel maatwerk geboden wordt door gebruik te maken van hun discretionaire bevoegdheid.

Het merendeel van de klantmanagers heeft de Omgekeerde Toets al eens toegepast, sinds deze binnen de gemeente in werking is getreden. De klantmanagers die de Omgekeerde Toets (nog) niet toegepast hebben, gaven daarvoor als reden dat ze nog niet te maken hadden gehad met situaties waarvoor de Omgekeerde Toets een uitkomst kon bieden.

De klantmanagers zijn van mening dat de zoekperiode voor jongeren zonder beperkingen zinvol is, maar voor jongeren mét beperkingen vinden de meeste klantmanagers de zoekperiode nutteloos. Ze moeten de zoekperiode “uitzitten” zonder dat er iets bereikt wordt. Op die manier verandert de zoekperiode in een wachtperiode en valt het nut daardoor weg. Een andere invulling geven aan de zoekperiode, voor jongeren die niet kunnen voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode, lijkt het merendeel van de klantmanagers daarom een goed idee. Ze konden mij niet specifiek vertellen hoe een dergelijke werkinstructie eruit zou moeten zien in hun ogen, maar wel hadden ze een aantal ideeën en aandachtspunten.

4.3 Mening van kwaliteitsmedewerker over werkinstructie met betrekking tot zoekperiode

De vierde en tevens laatste deelvraag luidt als volgt: *Wat vindt de kwaliteitsmedewerker van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

Allereerst wordt er in deze paragraaf beschreven wat hij in het algemeen vindt van de Omgekeerde Toets. Vervolgens wordt er beschreven wat hij zou vinden van het idee om af te wijken van de zoekperiode. Daarna wordt er beschreven wat hij van een werkinstructie zou vinden, waarmee het mogelijk zal zijn om de zoekperiode anders in te richten. Vervolgens worden zijn ideeën en aandachtspunten voor het ontwikkelen van de werkinstructie beschreven. Tot slot wordt er afgesloten met een korte samenvatting.

Mening kwaliteitsmedewerker over Omgekeerde Toets

De kwaliteitsmedewerker heeft aangegeven dat er niet veel verschil is tussen het maatwerk dat geboden wordt op basis van de discretionaire bevoegdheid van de klantmanagers en de Omgekeerde Toets. Hij noemde de Omgekeerde Toets een moderne versie van individualiseren. Het enige verschil is dat er bij de Omgekeerde Toets een stappenplan gevolgd moet worden waarbij eerst de vraag gesteld wordt dat de klant wil bereiken. Doordat deze vraag geteld wordt, kan de klantmanager het niet zelf invullen. Op die manier handelen de klantmanagers allemaal hetzelfde. Daardoor wordt willekeur voorkomen en dat vindt hij naar zijn zeggen harstikke goed. Klantmanagers kunnen zo niet meer te streng optreden ten nadele van hun klanten.⁶²

⁶² Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 136

Mening van kwaliteitsmedewerker over afwijken van de zoekperiode in het algemeen

De kwaliteitsmedewerker heeft aangegeven dat hij in de twee á drie jaar dat hij bij Project Ja werkt, vaak te maken heeft gehad met specifieke situaties. Hij is zich daardoor gaan realiseren dat de zoekperiode vaak niet ideaal is, omdat veel jongeren niet kunnen voldoen aan de verplichtingen die hen opgelegd worden. Om iets te veranderen aan de huidige manier van het toepassen van de zoekperiode ziet hij daarom wel zitten. Hoe die zoekperiode dan ingericht zou moeten worden, met de bandbreedte die de wet toelaat en daarbinnen een oplossing vinden, is echter een lastig verhaal volgens hem.⁶³ Artikel 41 lid 4 van de Participatiewet waarin de zoekperiode beschreven staat, is namelijk een streng artikel en kan vrijwel niet worden geschrapt. Met andere woorden: de bijstandsuitkering kan niet eerder dan de vier weken worden uitbetaald, enkel als er sprake is van acute nood. In dat geval kan er op grond van artikel 16 van de Participatiewet een voorschot verstrekt worden. Uit de jurisprudentie is echter gebleken dat acute nood niet snel wordt vastgesteld. De kwaliteitsmedewerker is het in de praktijk ook nog niet vaak voorgekomen. Een reden die daarvoor werd gegeven is de onwetendheid bij de klanten. Om in aanmerking te komen voor een voorschot op grond van bovengenoemd artikel, moeten ze in het begin van de zoekperiode zelf contact opnemen met de gemeente. Dat komt vrijwel nooit voor, waarschijnlijk omdat ze niet op de hoogte zijn van die mogelijkheid.

Het anders inrichten van de zoekperiode zou gezien de strenge wet daarom een goede uitkomst bieden. Op die manier kunnen jongeren die extra hulp nodig hebben alvast tegemoet worden gekomen maar blijft de wet gehandhaafd.⁶⁴

Mening kwaliteitsmedewerker over de nieuwe werkinstructie

Zoals hierboven beschreven is, heeft de kwaliteitsmedewerker aangegeven dat hij zich bij Project Ja is gaan realiseren dat de zoekperiode niet altijd even gunstig is voor de klanten. Daarom zou het een mooie uitkomst zijn om de zoekperiode een andere invulling te geven, die rekening houdt met de behoeften van de jongere, in uitzonderlijke gevallen.⁶⁵

Hij heeft daarom aangegeven positief te zijn om met de werkinstructie aan de slag te gaan, mede omdat die is opgesteld door de input van de klantmanagers. Dat vindt hij belangrijk omdat zij tenslotte de personen zijn die zullen gaan werken met de werkinstructie. Zo zei hij dat als zij het goed vinden, hij het ook goed vindt.⁶⁶ Daarnaast stelde hij dat een werkproces dat is opgesteld op zwart-wit, altijd goed voor een organisatie omdat het dan voor iedereen in een klap duidelijk is hoe er gewerkt wordt en ontstaat er uniformiteit in het handelen van de werknemers.⁶⁷

Ideeën en aandachtspunten van kwaliteitsmedewerker voor de werkinstructie

De kwaliteitsmedewerker heeft aangegeven enthousiast te zijn over de opzet van de werkinstructie. Nadat de klantmanagers geïnterviewd waren en de antwoorden daarvan geanalyseerd waren, is er

⁶³ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 130

⁶⁴ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 127

⁶⁵ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 130

⁶⁶ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 137

⁶⁷ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 131

direct gebrainstormd over de werkinstructie. De opzet daarvan is op papier gezet en is meegenomen naar het interview/gesprek met de kwaliteitsmedewerker om het alvast aan hem voor te leggen.

Hij heeft eigenlijk vrijwel dezelfde aandachtspunten genoemd als de klantmanagers. Voornamelijk dat de beoordeling of een jongere wel of niet in staat is te voldoen aan de sollicitatieverplichting maatwerk moet betreffen. Het kan dus niet zo zijn dat er van tevoren gesteld wordt dat een jongere per definitie niet kan solliciteren tijdens de zoekperiode, wanneer hij bepaalde kenmerken heeft.⁶⁸ Daarnaast moeten de termijnen die gehanteerd worden voor het opvragen van de bewijsstukken erg kort en streng gehandhaafd worden. Hij deed hierover de volgende uitspraak:

*“De termijn moet heel kort zijn. Want anders is het zo weer vier weken later. Dus twee dagen lijkt me redelijk. Ik zou eigenlijk willen zeggen één dag maar dat is wel heel kort dus twee dagen is goed. Je moet er eigenlijk ook vanuit gaan ze die stukken ook gewoon thuis hebben dus dat ze die snel kunnen overhandigen.”*⁶⁹

De korte inlevertermijn is dus belangrijk om te voorkomen dat jongeren misbruik maken van de optie om bewijsstukken in te leveren en op die manier gaan tijdrekken waardoor de zoekperiode verstrijkt zonder dat ze gesolliciteerd hebben.⁷⁰

Een ander aandachtspunt dat genoemd werd, is dat er expliciet genoemd moet worden dat de opsomming van de hoofdgroepen niet limitatief is. Zo wordt er voorkomen dat er niemand kan worden uitgesloten.⁷¹

Resumé

De kwaliteitsmedewerker heeft aangegeven het goed te vinden dat willekeur bij de klantmanagers door het stappenplan van de Omgekeerde Toets zoveel mogelijk voorkomen wordt. Daardoor zullen de klanten van Project Ja minder snel benadeeld worden als zij bijvoorbeeld een te strenge klantmanager treffen. Tevens heeft hij kenbaar gemaakt positief te zijn om met een werkinstructie aan de slag te gaan, waarbij er een andere invulling wordt gegeven aan de zoekperiode. De reden daarvoor is dat de huidige invulling niet ideaal is voor sommige klanten. Ze kunnen simpelweg niet voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. Daarnaast vindt hij het belangrijk dat er input is geweest van alle klantmanagers omdat zij degenen zullen zijn die ermee gaan werken.

Hij gaf aan dat het goed is een werkproces te bedenken waarmee artikel 41 lid 4 van de Participatiewet in stand blijft, maar dat er toch rekening gehouden wordt met de behoeften en mogelijkheden van de jongeren. Dit artikel is namelijk erg strikt, waardoor er slechts in uitzonderlijke gevallen van afgeweken kan worden. In de praktijk komt dat nauwelijks voor.

⁶⁸ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 134

⁶⁹ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 129

⁷⁰ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 134 en 135

⁷¹ Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker pag. 129

Hoofdstuk 5: Conclusie, aanbeveling en discussie

5.1 Conclusie

In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de centrale vraag, namelijk: *“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de zoekperiode rekening houdend met de Omgekeerde Toets en de kaders van de Participatiewet.”*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zullen er eerst conclusies worden getrokken uit de hiervoor behandelde deelvragen. Daarna zal er antwoord worden gegeven op de centrale vraag.

Deelvraag 1 en 2

De eerste deelvraag luidde als volgt: *In welke situaties dient er volgens de klantmanagers van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?*

De tweede deelvraag was de volgende: *In welke situaties dient er volgens de kwaliteitsmedewerker van Project Ja te worden afgeweken van de zoekperiode?*

De klantmanagers en kwaliteitsmedewerker waren in eerste instantie van mening dat deze vraag niet direct beantwoord kan worden. De beoordeling of er voor een jongere afgeweken zou moeten worden van de zoekperiode, moet altijd per klant bekeken worden. Om die beoordeling te maken, zal de jongere eerst zelf gesproken moeten worden om zijn of haar achtergrond en mogelijke belemmeringen in kaart te brengen. Aan de hand daarvan kan geconcludeerd worden of er capaciteiten zijn om te voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode.

Uit de interviews zijn echter wel een zestal groepen naar voren gekomen waarvoor de klantmanagers van mening waren dat er afgeweken zou moeten kunnen worden van zoekperiode, maar niet per definitie. Naast de hoofdgroepen kunnen er ook jongeren zijn, die niet vallen onder een van de hoofdgroepen maar die evenmin kunnen voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. Daardoor zou het bieden van een andere invulling van de zoekperiode ook voor hen een uitkomst kunnen bieden. De kwaliteitsmedewerker sloot zich hierbij aan.

Ik kan uit bovenstaande concluderen dat het beoordelen of iemand wel of niet kan voldoen aan de verplichtingen van zoekperiode, een lastige kwestie is waarover de meningen waarschijnlijk verdeeld kunnen zijn.

De zes hoofdgroepen die genoemd werden zijn de volgende:

❖ Jongeren met psychische problematiek

Psychische problematiek is de overkoepelende benaming voor problemen met het denken, voelen, willen, oordelen en/of doelgericht handelen.

Psychische problemen zijn vormen van 'ongewoon' gedrag. Het gaat niet alleen om waarneembare gedragingen, maar ook de ongewone belevingen, gevoelens en gedachten. Dit kan komen door ontregelingen in het denken, het concentratievermogen, het gevoelsleven, de motivatie, de agressieregulatie, de waarneming en het leren.

- ❖ Jongeren die in het doelgroep-register zijn opgenomen:
Jongeren die afkomstig zijn van het praktijk- of speciaal voortgezet onderwijs en daarom zijn opgenomen in het doelgroep-register.
- ❖ Dak- en thuisloze jongeren:
Jongeren die vooral op straat, openbare ruimtes of vrienden, familie en kennissen zijn aangewezen en geen vaste slaapplek hebben.
- ❖ Jongeren met problematische schulden:
Er wordt gesproken van problematische schulden wanneer er voorzien kan worden dat de jongere zijn schulden niet meer kan betalen of reeds gestopt is met betalen. De jongere is dan niet in staat om de aanwezige schulden te betalen wat mogelijk zou kunnen leiden tot nieuwe schulden en onrust voor de jongere. De hoogte van de schuldenlast zegt in dit opzicht niet veel, maar dient te worden afgezet tegen de inkomsten, vermogen, huishoudsituatie, leeftijd en verdien capaciteit.
- ❖ Jonge alleenstaande moeders:
Alleenstaande moeders die vallen onder de doelgroep van Project Ja en een beperkt sociaal netwerk hebben waardoor oppas voor het kind/de kinderen moeilijk te organiseren is.
- ❖ Jongeren met een lichamelijke beperking:
Lichamelijke beperking is de overkoepelende term voor motorische handicaps, zintuiglijke handicaps, spraak- en taalhandicaps en bewustzijnsstoornissen.

Deelvraag 3

De derde deelvraag luidde als volgt: *Wat vinden de klantmanagers van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

Ik kan concluderen dat de negen klantmanagers van Project Ja vrijwel allemaal op dezelfde lijn zitten wat hun mening over het leveren van maatwerk betreft, al dan niet toegepast op de zoekperiode. Ze vinden dat er te alle tijde gekeken dient te worden naar de situatie van de kant. Alle klantmanagers hebben dan ook aangegeven de komst van de Omgekeerde Toets een positieve ontwikkeling te vinden binnen de gemeente, ondanks dat er werd aangegeven dat de denkwijze van de Omgekeerde Toets niets nieuws voor hen is. Ik kan daaruit opmaken dat er in de praktijk niet veel veranderd is voor de klantmanagers bij Project Ja omdat ze over een ruime mate van discretionaire bevoegdheid beschikken. Ik ben daarom ook van mening dat de Omgekeerde Toets niet noodzakelijk is geweest bij de werkinstructie die ik gemaakt heb.

Het merendeel van de klantmanagers heeft aangegeven de zoekperiode in bepaalde gevallen onzinnig te vinden. Deze moet van toegevoegde waarde zijn, maar de toegevoegde waarde ontbreekt wanneer een jongere vanwege problematiek niet kan voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode. De zoekperiode is bedoeld om zelfstandig te zoeken naar werk of een passende opleiding, maar voor jongeren met een beperking is een baan of het volgen van een opleiding (nog) niet aan de orde. Op die manier valt het nut van zoekperiode weg. Voor de hoofdgroepen die hierboven genoemd zijn, vinden de klantmanagers over het algemeen dat de zoekperiode in die gevallen niet van toegevoegde waarde is.

Gezien bovenstaande zijn ze daarom enthousiast over het idee van een nieuwe werkinstructie die aan bepaalde klanten een andere invulling kan geven aan de zoekperiode. Op die manier kan de zoekperiode beter besteed worden, aangepast op de behoeften en mogelijkheden van de klant.

Enkele klantmanagers gaven aan dat het hen zinvol lijkt om de jongeren die zich melden voor een bijstandsuitkering, in het begin van het traject te spreken. Op die manier kan er in kaart worden gebracht of er behoefte is aan bijvoorbeeld hulp bij solliciteren en/of er andere problemen spelen waar rekening mee gehouden moet worden. Daarnaast leek het hen wenselijk om in het begin van het traject een sollicitatietraining te organiseren voor jongeren die wel in staat zijn te solliciteren. Hier kan dan vrijwillig aan worden deelgenomen omdat er wettelijk geen basis is om dit af te dwingen. Hierdoor zullen de sollicitaties die er verricht moeten worden tijdens de zoekperiode, mogelijk beter worden besteed.

Ik kan daaruit concluderen dat er bij de klantmanagers de behoefte is aan een andere invulling van de zoekperiode, maar doordat de jongeren tijdens de zoekperiode nog niet in beeld zijn bij de klantmanagers, kunnen ze binnen de huidige manier van werken niets voor hen betekenen.

Deelvraag 4

De vierde en tevens laatste deelvraag luidde als volgt: *Wat vindt de kwaliteitsmedewerker van Project Ja, van een werkinstructie met betrekking tot het anders inrichten van de zoekperiode?*

Net zoals de klantmanagers, is de kwaliteitsmedewerker positief over een nieuwe werkinstructie, waarbij een andere invulling gegeven zal kunnen worden aan de zoekperiode binnen de kaders van artikel 41 lid 4 van de Participatiewet. Door zijn ervaringen bij Project Ja is hij zich gaan realiseren dat de zoekperiode niet ideaal is voor iedereen die zich meldt voor een bijstandsuitkering. Jongeren met problemen kunnen niet altijd voldoen aan de verplichtingen die hen opgelegd worden. Hierdoor verstrijken de vier weken zonder dat er iets bereikt wordt.

Hij heeft aangegeven dat hij positief is om de werkinstructie daadwerkelijk toe te passen wanneer deze wordt goedgekeurd door het management. Ik kan daaruit concluderen dat de werkinstructie past binnen de kaders van de Participatiewet, het gevoerde beleid van de gemeente en de Omgekeerde Toets.

Ik ben daarnaast tot de conclusie gekomen dat artikel 41 lid 4 van de Participatiewet strenger is dan ik in eerste instantie dacht. Een bijstandsuitkering kan daarom niet eerder worden uitbetaald dan de vier weken. Er kan slechts een andere invulling worden gegeven aan de zoekperiode. In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een voorschot verstrekken indien er sprake is van acute nood. In de praktijk komt dat nauwelijks voor waardoor financiële problemen die kunnen ontstaan doordat de uitkering pas na de zoekperiode wordt uitbetaald, moeilijk te beperken zijn.

Beantwoording centrale vraag

Doordat alle vier de deelvragen beantwoord zijn, kan er antwoord worden gegeven op de centrale vraag: *“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de zoekperiode rekening houdend met de Omgekeerde Toets en de kaders van de Participatiewet.”*

Bij de klantmanagers is er de behoefte om de jongeren die een bijstandsuitkering aanvragen, in een eerder stadium te spreken (zogenoemde voor-intakegesprekken). Op die manier kunnen ze beoordelen of iemand kan voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode en of de zoekperiode überhaupt nut heeft. Tevens kunnen dan direct de mogelijke problemen in kaart worden gebracht en kunnen er alvast andere zaken worden geregeld. Voorbeelden daarvan zijn het aanvragen van een GGD-advies, het in kaart brengen van wat er al loopt aan hulpverlening of het doorverwijzen naar een zorginstelling wanneer dat nodig blijkt te zijn. Op die manier kan er sneller doorgepakt worden op het moment dat de uitkering na de vier weken wordt toegekend. Zodoende hoeft er in een later stadium geen tijd meer verloren te gaan aan bovengenoemde zaken.

Er is daarom voor gekozen om jongeren die van mening zijn niet te kunnen voldoen aan de sollicitatieverplichting, de mogelijkheid te geven dit aan te geven nadat ze de voorlichtingsbijeenkomst hebben bijgewoond. Tijdens deze bijeenkomst wordt er door een klantmanager uitgelegd wat de verplichtingen zijn en kunnen de jongeren hierover vragen stellen.

Omdat er door de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker voorop moet staan dat de zoekperiode in principe gewoon geldt zoals in de wet beschreven staat, is ervoor gekozen dat er slechts voor-intakegesprekken gevoerd zullen worden met de jongeren die zelf hebben aangegeven niet te kunnen voldoen aan de verplichtingen. Dit kan zijn vanwege verschillende redenen. In de werkinstructie worden de zes hoofdgroepen beschreven die de klantmanagers en kwaliteitsmedewerker genoemd hebben. Deze opsomming is niet uitputtend.

Van de jongeren zonder belemmeringen wordt er verwacht dat zij geen problemen zullen ervaren met de zoekperiode waardoor een voor-intakegesprek voor hen niet noodzakelijk is. Artikel 41 lid 4 van de Participatiewet is daarom zonder meer van toepassing op deze jongeren. Daarnaast is er rekening gehouden met de capaciteit van de klantmanagers. Alle jongeren spreken die aan bijstandsaanvraag indienen is daarom geen optie.

Het is van belang dat de voor-intakegesprekken slechts enkele dagen na de voorlichtingsbijeenkomst plaatsvinden. Indien een jongere enkel een voor-intakegesprek aanvraagt om tijd te rekken en zodoende onder de sollicitatieverplichting wil komen, zullen er op die manier slechts enkele dagen verstreken zijn en niet de gehele zoekperiode.

Na het voor-intakegesprek moet de klantmanager tot een beoordeling komen of er kan worden voldaan aan de verplichtingen, waarom wel of waarom niet. Er moet daarbij in gedachte worden gehouden dat de zoekperiode van toegevoegde waarde moet zijn.

Daarnaast moet de jongere kunnen onderbouwen aan de hand van bewijsstukken waarom hij van mening is niet te kunnen voldoen aan de verplichtingen. Er is gekozen om een korte termijn van twee

werkdagen te hanteren, om misbruik te voorkomen. Daarnaast is het aannemelijk dat de jongere reeds in het bezit is van bewijsstukken, waardoor deze korte termijn geen probleem moet zijn.

Indien de klantmanager naar aanleiding van het voor-intakegesprek van mening is dat de jongere weldegelijk sollicitatiecapaciteit heeft, zal de jongere gewoonweg het reguliere traject volgen. Dit wil zeggen dat de verplichtingen van de zoekperiode zonder meer gelden.

Indien de klantmanager naar aanleiding van het voor-intakegesprek van mening is dat de jongere geen sollicitatiecapaciteit heeft, zullen er door de klantmanager en de desbetreffende jongere nieuwe verplichtingen worden opgesteld. Dit dient te gebeuren door het stappenplan van de Omgekeerde Toets toe te passen.

Tot slot is er in de werkinstructie een kopje wat gaat over problematische schulden. Indien een jongere niet kan voldoen aan de sollicitatieverplichting in verband met het hebben van problematische schulden, zal er een vervolgesprek gepland worden. Hierbij dient de jongere alle stukken te overleggen die normaliter gevraagd worden voor het reguliere intakegesprek dat plaatsvindt nadat de zoekperiode verstreken is. Wanneer de stukken compleet zijn overlegd, akkoord zijn bevonden door de klantmanager en er redelijkerwijs vanuit kan worden gegaan dat er recht bestaat op een bijstandsuitkering, zal er bekeken worden of de gemeente financieel kan helpen door middel van het verstrekken van een voorschot. Een dergelijk voorschot wordt vertrekt op grond van artikel 16 van de Participatiewet. Er moet in dat geval sprake zijn van acute nood dat op geen enkele andere manier verholpen kan worden.

Omdat de gemeente is terughoudend is in het verstrekken van voorschotten, wilde ik een andere oplossing bedenken om financiële problemen in de zoekperiode bij jongeren met problematische schulden te beperken. Zo ben ik op het idee gekomen om Stichting SUN (Stichting Urgente Noden Leiden) te noemen in de werkinstructie. Indien de klantmanager na het voor-intakegesprek vaststelt dat er geen sollicitatiecapaciteit is en er sprake is van problematische schulden die door de zoekperiode erger dreigen te worden, kan de klantmanager de jongere aanmelden bij Stichting SUN. Dit is een stichting wat als doel heeft om financiële steun te verlenen aan Leidenaren die om wat voor oorzaak dan ook de eindjes niet meer aan elkaar kunnen knopen. Ze geven hulp aan mensen die tussen wal en schip dreigen te raken en die (nog) geen beroep kunnen doen op een uitkering of enige andere regeling vanuit het Rijk of gemeente.

Ik denk dat het merendeel van de klantmanagers bekend is met Stichting SUN maar er niet aan denken om hen in te schakelen tijdens de zoekperiode.

Zoals hierboven beschreven is, is de werkinstructie gericht op jongeren met een beperking die daarom niet kunnen voldoen aan de voorwaarden van de zoekperiode. Desalniettemin is er in de werkinstructie ook een aspect opgenomen voor jongeren zonder beperkingen, namelijk het organiseren van een sollicitatietraining tijdens de zoekperiode. Tijdens de zoekperiode dienen er een hoeveelheid sollicitaties te worden verricht, afhankelijk van het feit of de jongere in het bezit is van een startkwalificatie. De sollicitatiebewijzen moeten later overhandigd worden aan de toegewezen klantmanager.

Uit de interviews beek dat er niet veel jongeren uitstromen naar werk tijdens de zoekperiode. Indien de jongeren al tijdens de zoekperiode hulp krijgen bij het solliciteren, zullen de sollicitaties die zij moeten doen in die periode mogelijk beter benut worden. Daardoor wordt de kans dat zij daadwerkelijk werk vinden vergroot.

5.2 Aanbeveling

Aan de hand van de interviews die afgenomen zijn onder de negen klantmanagers van Project Ja, kan er worden opgemaakt dat er behoefde is aan een nieuwe werkwijze voor de zoekperiode voor jongeren die te maken hebben met verschillende problemen.

Zoals in de werkinstructie is beschreven, zouden er voor-intakegesprekken kunnen plaatsvinden met de jongeren die zelf hebben aangegeven niet zelfstandig te kunnen solliciteren tijdens de zoekperiode. In dit gesprek moet duidelijk worden of er werkelijk geen sollicitatiecapaciteit is en wat daarvan de oorzaak is. De klantmanager die dit gesprek voert, dient bovenstaande te beoordelen en vast te stellen.

Het lijkt mij raadzaam dat de voor-intakegesprekken door slechts één klantmanager (die al gedurende langere tijd in het vak werkzaam is) wordt gevoerd. Door dit over te laten aan één klantmanager, zal er één lijn gehanteerd worden in het beoordelen of een jongere wel of niet kan en moet voldoen aan de voorwaarden van de zoekperiode. Uit de interviews is namelijk naar voren gekomen dat de ene klantmanager vaker gebruik maakt van zijn discretionaire bevoegdheid dan de andere en daardoor strenger is. Hierdoor ontstaat willekeur wat nadelig kan zijn voor de jongeren die een dergelijk voor-intakegesprek aanvragen. Daarnaast is uit dit onderzoek gebleken dat het beoordelen of iemand wel of niet kan voldoen aan de verplichtingen, een kwestie is waarover de meningen verdeeld kunnen zijn. Ook daarom lijkt het me aanbevelenswaardig dat dit beoordeeld wordt door één klantmanager om wederom de zelfde lijn te hanteren, eventueel in overleg met de kwaliteitsmedewerker. Indien later blijkt dat het te veel werk is voor één klantmanager, kan er gekeken worden of er een geschikte andere klantmanager is om de taken mee te verdelen.

Uit de gesprekken met de klantmanagers, de kwaliteitsmedewerker, maar ook met de leidinggevende van Project Ja, is het mij duidelijk geworden dat het bestand van Project Ja is veranderd ten opzichte van een aantal jaar geleden. Door het aantrekken van de arbeidsmarkt, komen 'normale' jongeren zonder belemmeringen, vaak niet meer terecht bij Project Ja omdat er voor hen genoeg mogelijkheden zijn op de arbeidsmarkt. De kans is groot dat de jongeren die zich wél bij Project Ja melden, dan ook daadwerkelijk te maken hebben met belemmeringen en niet voor niets een voor-intakegesprek aanvragen. Het is daarom belangrijk dat deze gesprekken gevoerd worden met een klantmanager met veel werkervaring om tot een juiste beslissing te kunnen komen.

Daarnaast zou ik willen aanbevelen om nader onderzoek te doen over het organiseren van een sollicitatietraining tijdens de zoekperiode voor jongeren zonder beperkingen. Doordat de focus in dit onderzoek lag op de jongeren met beperkingen, is er niet voldoende tijd geweest om inhoudelijk over

de sollicitatietraining na te denken. Er zal onderzocht moeten worden of er draagkracht voor is vanuit het management en of het überhaupt te realiseren valt met de capaciteiten die er op dit moment zijn.

5.3 Discussie

Ik ben van mening dat ik dit onderzoek tot een goed einde heb gebracht en heb voldaan aan de wens van de opdrachtgever. Uiteraard zijn er punten die goed en minder goed zijn verlopen. Hieronder zal ik deze toelichten.

De werkinstructie die ik ontwikkeld heb sluiten mijns inziens goed aan op de wensen en behoeften van de klantmanagers van Project Ja. Bij het analyseren van de interviews heb ik gezocht naar terugkomende punten die genoemd werden door de klantmanagers. Op die manier heb ik geprobeerd om zoveel mogelijk rekening te houden met alle geïnterviewden.

Wat ik lastig vond is dat een werkinstructie in het algemeen moet zorgen voor uniformiteit, maar dat is niet waar het bij maatwerk om gaat. Daarbij moest juist individueel gekeken worden. Deze twee gegeven staan haaks tegenover elkaar, wat een valkuil kan zijn van de werkinstructie. Ik heb daarom in de werkinstructie specifiek genoemd dat de beoordeling of een jongere wel of niet kan solliciteren altijd maatwerk moet betreffen, ook als de jongere niet onder de genoemde hoofdgroepen valt.

Als ik het gevolg nog eens een onderzoek zou doen, zou ik hier in het begin beter over willen nadenken en dit bespreken met de leidinggevende. Mogelijk waren er andere beroepsproducten te bedenken die beter hadden aangesloten.

Daarnaast had ik eerder willen beginnen aan de het afnemen van de interviews. Nadat het plan van aanpak was goedgekeurd heb ik namelijk een paar weken verloren laten gaan waardoor ik de interviews heel strak op elkaar heb moeten plannen. Door de stress dat mij dat heeft gegeven heb ik geleerd de volgende keer écht op tijd te beginnen.

Over de manier hoe ik de interviews heb afgenomen ben ik daarentegen zeer tevreden, namelijk: eerst alle klantmanagers geïnterviewd, een begin gemaakt met het beschrijven van de resultaten en daarna gelijk gestart met de werkinstructie. Pas daarna heb ik gesproken met de kwaliteitsmedewerker. Doordat ik de werkinstructie al gemaakt had op het moment dat ik hem sprak, kon ik hem voor mijn gevoel gerichtere vragen stellen over aspecten uit de werkinstructie waarover ik twijfelde. Dit vond ik een fijne werkwijze en zou daarom de interviews in het gevolg weer in de zelfde volgorde afnemen.

Een belemmering van dit onderzoek, waardoor de resultaten mogelijk een minder representatief beeld scheppen, is dat er drie nieuwe klantmanagers geïnterviewd zijn. Allen hadden ze al werkervaring als klantmanager bij andere gemeenten, maar niet eerder hadden ze gewerkt met jongeren tot 27 jaar. De wachtperiode is voor hen dan ook een nieuw aspect van de wet. Hun mening over de gestelde vragen uit de interviews zijn dan ook slechts gebaseerd op de enkele maanden die zij werken bij Project Ja. Indien het interview over een half jaar overnieuw gedaan zou worden, zouden de resultaten kunnen

verschillen omdat zij dan meer praktijkervaring hebben, mogelijk te maken hebben gehad met meer uiteenlopende casussen en daarom een andere mening hebben over de gestelde vragen.

Een ander knelpunt zit hem in één van de afgenomen interviews. Dit was een interview met één van de nieuwe klantmanagers. Tijdens het afnemen van de interviews ontstond bij mij het idee dat zij de vragen die haar gesteld werden niet begreep. Ik heb de vragen op verschillende manieren geformuleerd om alsnog een antwoord te krijgen maar dit werkte niet. De gegeven antwoorden hadden mijns inziens niets te maken met de vragen die haar gesteld werden. Er is daarom in overleg met mijn afstudeerbegeleiders voor gekozen om bepaalde delen van dit interview buiten beschouwing te laten en niets te doen met de gegeven antwoorden. Door een deel van de gegeven antwoorden buiten beschouwing te laten, zijn de beschreven resultaten niet meer volledig representatief voor de onderzoeksgroep.

Tot slot was er bepaalde informatie die ik opgenomen had in het plan van aanpak, kwam niet overeen met de antwoorden uit de interviews. Ik ben daarom de interviews met een verkeerd beeld in gegaan en heb het een en ander hierdoor moeten herschrijven. Ik heb hiervan geleerd dat je niet zomaar zaken van anderen moet aannemen maar dat het belangrijk is om de mensen te spreken die daadwerkelijk in de praktijk werken. In dit geval zijn dat dus de klantmanagers van Project Ja. In het gevolg zou ik daarom een uitgebreider vooronderzoek willen doen om direct over de juiste informatie te beschikken en dit te kunnen opnemen in het plan van aanpak.

Hoofdstuk 6: Beroepsproduct

6.1 Werkinstructie voor klantmanagers van Project Ja

Werkinstructie die gevolgd kan worden bij het anders inrichten van de zoekperiode uit artikel 41 lid 4 van de Participatiewet voor klantmanagers van Project Ja

Uitgangspunt blijft: Jongeren moeten eerst vier weken zoekperiode doorlopen voordat zij aanspraak kunnen maken op een bijstandsuitkering

Stap 1: Geven van de voorlichtingsbijeenkomst (zelfde voorlichtingsbijeenkomst als heden)

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst wordt verteld wat er van de jongeren verwacht wordt tijdens de zoekperiode.

De voorlichting wordt afgesloten met de vermelding dat de verplichtingen van de zoekperiode voor iedereen gelden, tenzij er belemmeringen zijn. Dit kunnen belemmeringen zijn van verschillende aard.

Hieronder zijn daarvan de zes hoofdgroepen geformuleerd:

- ❖ Jongeren met psychische problematiek:
*Psychische problematiek is de overkoepelende benaming voor problemen met het denken, voelen, willen, oordelen en/of doelgericht handelen.
Psychische problemen zijn vormen van 'ongewoon' gedrag. Het gaat niet alleen om waarneembare gedragingen, maar ook de ongewone belevingen, gevoelens en gedachten. Dit kan komen door ontregelingen in het denken, het concentratievermogen, het gevoelsleven, de motivatie, de agressieregulatie, de waarneming en het leren.*
- ❖ Jongeren die zijn opgenomen in het doelgroep-register:
Jongeren die afkomstig zijn van het praktijk- of speciaal voortgezet onderwijs en daarom zijn opgenomen in het doelgroep-register.
- ❖ Dak- en thuisloze jongeren:
Jongeren die vooral op straat, openbare ruimtes of vrienden, familie en kennissen zijn aangewezen en geen vaste slaapplek hebben.
- ❖ Jongeren met problematische schulden:
Er wordt gesproken van problematische schulden wanneer er voorzien kan worden dat de jongere zijn schulden niet meer kan betalen of reeds gestopt is met betalen. De jongere is dan niet in staat om de aanwezige schulden te betalen wat mogelijk zou kunnen leiden tot nieuwe schulden en onrust bij de jongere. De hoogte van de schuldenlast zegt in dit opzicht niet veel, maar dient te worden afgezet tegen de inkomsten, vermogen, huishoudsituatie, leeftijd en verdien capaciteit.

- ❖ Jonge alleenstaande moeders:
Alleenstaande moeders die vallen onder de doelgroep van Project Ja en een beperkt sociaal netwerk hebben waardoor oppas voor het kind/de kinderen moeilijk te organiseren is.
- ❖ Jongeren met een lichamelijke beperking:
Lichamelijke beperking is de overkoepelende term voor motorische handicaps, zintuiglijke handicaps, spraak- en taalhandicaps en bewustzijnsstoornissen.

Deze opsomming is NIET limitatief.

N.B.: Dat een van de belemmeringen die hierboven genoemd zijn van toepassing zijn op een jongere, betekent niet per definitie dat de jongere niet in staat is om te solliciteren.

Indien een jongere van mening is niet in staat te zijn om aan de verplichtingen van de zoekperiode te kunnen voldoen, moet hij dit zelf aangeven en zal hij dit zelf moeten bewijzen. Dit moet onderbouwd worden door middel van bewijsstukken. *(Bijvoorbeeld: diagnose van een arts of schuldbewijzen waaruit blijkt dat schulden problematisch zijn.)*

Indien een jongere niets aangeeft omtrent bovenstaande, wordt het reguliere traject van de zoekperiode gevolgd. Dit houdt in dat de verplichtingen van de zoekperiode zonder meer gelden.⁷²

Vrijwillig kunnen jongeren zonder beperkingen ervoor kiezen om deel te nemen aan een sollicitatietraining die tijdens de zoekperiode gegeven zal worden. Tijdens deze training zal er hulp worden geboden bij het opstellen van een CV en motivatiebrief. Tevens zal er hulp geboden kunnen worden bij het zoeken naar passende vacatures. Deze training vindt eens in de twee weken plaats. Aanmelding van tevoren is vereist.

Het verdere verloop van deze werkinstructie is niet van toepassing op jongeren zonder beperkingen.

Indien een jongere van mening is niet in staat te zijn om te voldoen aan de verplichtingen van de zoekperiode en dit heeft aangegeven tijdens de voorlichtingsbijeenkomst, ga door naar *stap 2*.

Stap 2: Het organiseren van een “voor-intakegesprek”

Er wordt door een klantmanager van Project Ja een voor-intakegesprek ingepland met de jongere die heeft aangegeven niet in staat te zijn om te kunnen voldoen aan de verplichtingen.

Na dit gesprek moet duidelijk worden of de jongere inderdaad geen capaciteiten heeft om te voldoen aan de verplichtingen, met name de sollicitatieverplichting.

Noodzaak daarbij is om dit gesprek dezelfde week te laten plaatsvinden als de week waarin de voorlichtingsbijeenkomst is bijgewoond door de jongere.

Voor het afnemen van bovengenoemde gesprekken, zou er bijvoorbeeld een vast dagdeel per week geblokt kunnen worden in de agenda van een klantmanager zodat er altijd tijd beschikbaar is.

Stap 3: Beoordeling of jongere kan voldoen van de sollicitatieverplichting

De vraag die na het voor-intakegesprek beantwoord dient te worden is: *“Is de desbetreffende jongere in staat om aan de sollicitatieverplichting te voldoen?”* De zoekperiode moet daarbij van toegevoegde waarde zijn.

⁷² Afhankelijk van het bezit van een startkwalificatie, wordt er van de jongeren verwacht dat zij 8 of 16 sollicitaties doen tijdens de zoekperiode. Daarnaast moeten zij de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding of studie onderzoeken. Wanneer een jongere de capaciteit heeft om naar school te gaan en recht heeft op studiefinanciering of op een studielening, bestaat er geen recht op een bijstandsuitkering. Studiefinanciering of studielening worden namelijk gezien als een voorliggende voorziening. Tevens moet tijdens de zoekperiode het CV op orde worden gemaakt.

Deze vraag dient beantwoord te worden met JA of NEE.

Bij beantwoording met JA volgt de jongere het reguliere traject. Dit houdt in dat de verplichtingen van de zoekperiode zonder meer gelden. Het verdere verloop van deze werkinstructie is dan niet van toepassing op deze jongere.

Bij beantwoording met NEE, ga door naar *stap 4*.

Stap 4: Bewijsstukken verzamelen ter onderbouwing

Wanneer uit het voor-intakegesprek is gebleken dat een jongere daadwerkelijk niet kan voldoen aan de sollicitatieverplichting, dient dit onderbouwd te worden aan de hand van bewijsstukken. Dit is de verantwoordelijkheid van de jongere.

Deze bewijsstukken dienen binnen twee werkdagen te worden overlegd aan de klantmanager met wie het voor-intakegesprek is gevoerd. Het hanteren van deze strenge termijn is noodzakelijk om misbruik te voorkomen.

➤ **Bewijsstukken aanwezig**

Indien de bewijsstukken zijn overlegd en de klantmanager daaruit kan opmaken dat er geen arbeidscapaciteit is, komt de sollicitatieverplichting te vervallen. De klantmanager bepaalt vervolgens met de jongere wat de nieuwe verplichtingen worden tijdens de wachtperiode, aan de hand van het stappenplan van de Omgekeerde Toets. *(Bijvoorbeeld: jongere richt zich volledig op GGZ traject en houdt klantmanager hiervan op de hoogte, jongere gaat zoeken naar passend vrijwilligerswerk of jongere gaat een overzicht maken van schulden, inkomsten en uitgaven)*. De nieuwe verplichtingen die opgelegd worden, moeten zinvol zijn voor de jongere. Wat zinvol is, verschilt per jongere. Er moet daarbij gekeken worden naar de behoeften en capaciteiten van de jongere.

➤ **Bewijsstukken niet aanwezig**

Indien de klantmanager ervan overtuigd is dat de jongere niet in staat is om te solliciteren aan de hand van het gevoerde voor-intakegesprek, waarbij binnen de gegeven termijn van twee werkdagen geen bewijsstukken kunnen worden overlegd, dienen deze alsnog te worden verzameld. De klantmanager bepaalt of de jongere alsnog het reguliere traject van de zoekperiode met sollicitatieverplichting doorloopt of een traject met aangepaste verplichtingen.

De volgende stap is alleen van toepassing wanneer een jongere vanwege problematische schulden niet kan voldoen aan de sollicitatieverplichting.

Stap 5: Sprake van problematische schulden

Indien een jongere niet kan voldoen aan de sollicitatieverplichting in verband met het hebben van problematische schulden, kan er een vervolgesprek ingepland worden. Hierbij dient de jongere alle stukken te overleggen die normaliter gevraagd worden voor het reguliere intakegesprek dat plaatsvindt nadat de zoekperiode is verstreken. *(Bijvoorbeeld: huurovereenkomst, bankafschriften en schuldbewijzen)* Wanneer de stukken compleet zijn overlegd, akkoord zijn bevonden door de klantmanager en er redelijkerwijs vanuit kan worden gegaan dat er recht bestaat op een bijstandsuitkering, zal er bekeken worden of de gemeente financieel kan helpen door middel van het verstrekken van een voorschot. Het verstrekken van een dergelijk voorschot gebeurt op grond van artikel 16 van de Participatiewet.

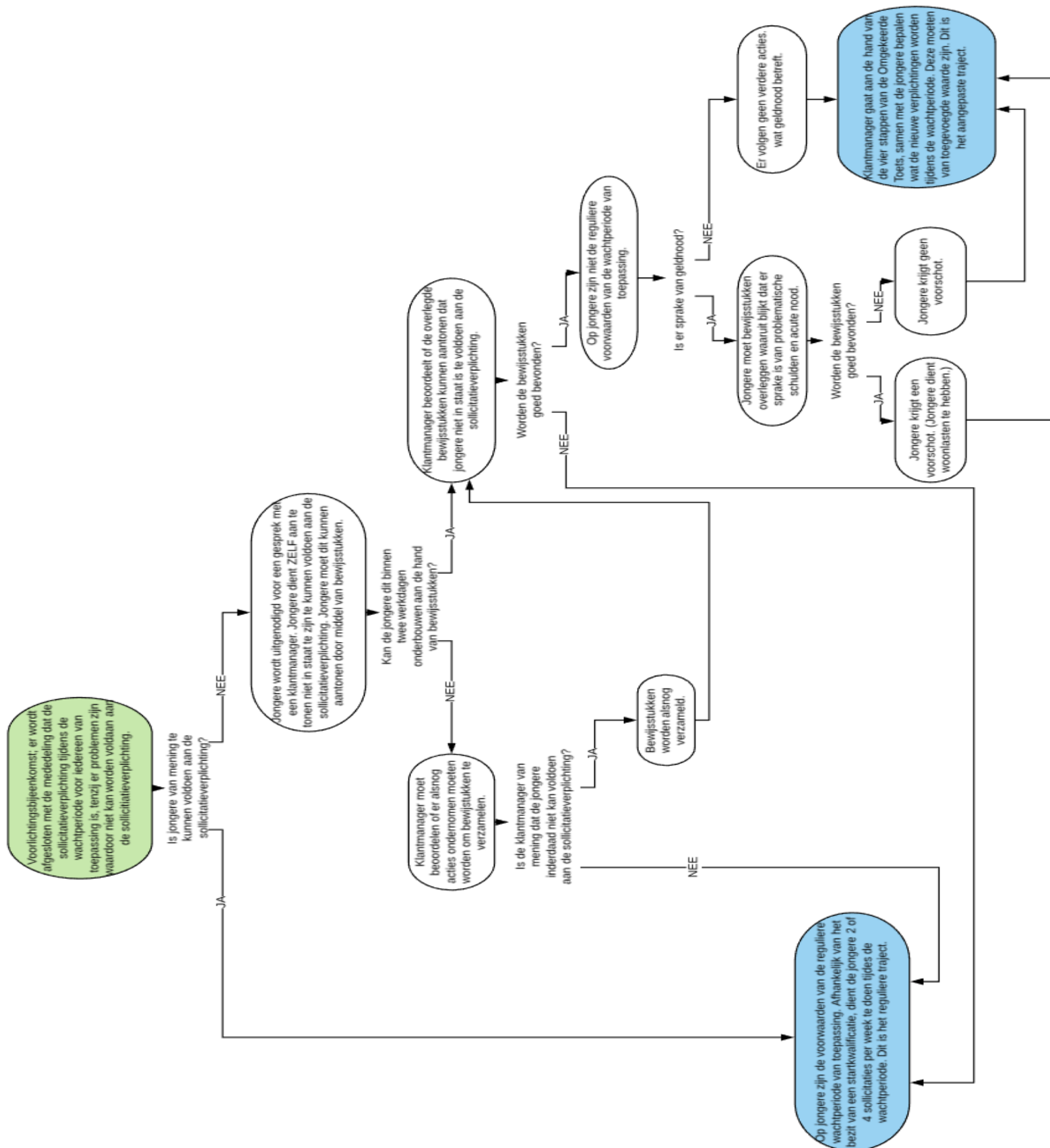
Er dient in dat geval sprake te zijn van acute nood⁷³ die op geen enkele andere manier verholpen kan worden. Een zeer dringende reden bestaat niet alleen vanwege het feit dat het de jongere ontbreekt aan financiële middelen om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien. De gemeente is terughoudend in het verstrekken van voorschotten.

Indien de jongere een huurachterstand heeft bij de woningbouwvereniging, zou de klantmanager de jongere kunnen adviseren om contact op te nemen met de woningbouwvereniging en melden dat de uitkering binnenkort uitbetaald zal worden. Daarnaast zou de jongere aangemeld kunnen worden bij Stichting SUN⁷⁴ door de klantmanager, wanneer de hulp van de gemeente niet toereikend is.

⁷³ Een voorbeeld van acute nood uit de jurisprudentie is wanneer iemand zijn woning dreigt te verliezen indien er niet direct wordt betaald aan de woningbouwvereniging en die persoon geen sociaal netwerk heeft om op terug te vallen. De gevolgen die de huisuitzetting met zich mee kunnen brengen, zijn dan vaak niet meer te overzien waardoor andere problemen kunnen ontstaan. Daarnaast is het bemiddelen van een jongere mét een woning eenvoudiger dan wanneer een jongere dakloos is.

⁷⁴ Stichting SUN (Stichting Urgente Noden Leiden) heeft als doel om financiële steun te verlenen aan Leidenaren die om wat voor oorzaak dan ook de eindjes niet meer aan elkaar kunnen knopen. Ze geven hulp aan mensen die tussen wal en schip dreigen te raken en die (nog) geen beroep kunnen doen op een uitkering of enige andere regeling vanuit het Rijk of gemeente.

6.2 Beslisboom bij werkinstructie



Afkortingen- en begrippenlijst

Afkortingen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiepunt
TSD	Transitiecommissie Sociaal Domein
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WSW	Wet sociale werkvoorziening
WWB	Wet Werk en Bijstand

Begrippenlijst

Decentralisatie: Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, Werk en Inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Een deel van deze taken hebben de gemeenten overgenomen van de Rijksoverheid. *(Definitie van Rijksoverheid)*

Discretionaire ruimte/bevoegdheid: Hiermee wordt bedoeld dat een bestuursorgaan (waaronder klantmanagers) een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft bij het nemen van besluiten. *(Definitie van Ensie)*

Doelgroep-register: Jongeren die van het praktijk- of voortgezet speciaal onderwijs komen, worden opgenomen in het doelgroep-register. Dit register wordt beheerd door het UWV.

Klantmanager: Een klantmanager is een ambtenaar binnen afdeling Werk en Inkomen van de gemeente met in zijn beheer de bijstandsgerechtigden klanten. De klantmanager heeft een rechtmatigheids- en doelmatigheidsfunctie. Zo controleert hij of iemand voldoet aan de voorwaarden voor een bijstandsuitkering en begeleidt hij iemand naar werk, vrijwilligerswerk of dagbesteding. Hiernaast is de klantmanager de contactpersoon bij vragen en behandelt hij aanvragen bijzondere bijstand van zijn klanten. *(Definitie van Moja Heijne)*

Kwaliteitsmedewerker: Een kwaliteitsmedewerker is een medewerker binnen team Werk en Inkomen die als aanspreekpunt fungeert voor vragen van klantmanagers. Hiernaast toetst hij de aanvragen levensonderhoud, bijzondere bijstand en mutaties op mogelijke fouten van de klantmanagers. *(Definitie van Moja Heijne)*

Omgekeerde Toets: De Omgekeerde Toets is een nieuwe methodiek waarmee professionals in het sociaal domein maatwerk kunnen leveren zonder willekeur. De toets doet daarmee recht aan de geest van de Participatiewet, de Wmo 2015, de Wet schuldhelpverlening en de Jeugdwet. *(Definitie van Stimulansz)*

Zoekperiode (of wachtperiode): Hiermee wordt de periode van vier weken bedoeld aan het begin van de aanvraagprocedure voor een bijstandsuitkering, waarin jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar zelfstandig dienen te solliciteren en de mogelijkheden tot scholing moeten onderzoeken.

Literatuurlijst

Rapporten

- 'De arbeidsmarkt in cijfers', CBS 2017.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/18/de-arbeidsmarkt-in-cijfers-2017>
- 'Kennisdokument ondersteuning mensen met een arbeidsbeperking naar regulier werk vanuit de Participatiewet' *Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheden* 2017.
<https://www.samenvoordeklant.nl/nieuws/kennisdokument-ondersteuning-mensen-met-arbeidsbeperking-naar-regulier-werk>
- 'Mogelijk maken wat nodig is', *Transitiecommissie Sociaal Domein* 2015 (derde rapportage).
<https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vjxdgifpzhwh>
- 'Participatiewet en WMO: latrelatie of huwelijk?', *Movisie* 2016.
<https://www.movisie.nl/artikel/participatiewet-wmo-latrelatie-huwelijk>
- 'Tijd voor een vak', *Divosa* 2012.
https://www.divosa.nl/sites/default/files/publicatie_bestanden/20120626_Tijd_voor_een_vak.pdf

Internetbronnen

- 'Aanvraag beoordeling arbeidsvermogen', UWV 2018, www.uwv.nl (zoek op *banenafpraak*).
<https://www.uwv.nl/particulieren/arbeidsbeperkt/beoordeling-arbeidsvermogen/mijn-aanvraag/detail/wat-is-een-indicatie-banenafpraak>
- 'De financiële crisis in retrospectief', NOS 2010, www.nos.nl (zoek op *start financiële crisis*).
<https://nos.nl/artikel/129340-de-financiele-crisis-in-retrospectief.html>
- 'De Omgekeerde Toets', *Stimulansz: Kennis & advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid* 2016-2017, www.stimulansz.nl (zoek op *Omgekeerde Toets*).
<https://www.stimulansz.nl/de-omgekeerde-toets-methodiek/>
- 'De voordelen van een participatiesamenleving', *Movisie* 2015, www.movisie.nl (zoek op *participatiesamenleving*).
<https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>
- 'Discretionaire bevoegdheid' *Ensie* 2012, www.ensie.nl (zoek op *discretionaire bevoegdheid klantmanagers*).
<https://www.ensie.nl/winish-ganesh/discretionaire-bevoegdheid>
- 'Extra beloning bij problematische schulden', *Schuldinfo*, www.schuldinfo.nl (zoek op *definitie problematische schulden*).
<http://www.schuldinfo.nl/index.php?id=142>
- 'Financiële problemen', *Nibud* 2017, www.nibud.nl (zoek op *effecten van schulden*).
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/>
- 'Ieder het zijne, hoe werkt dat in de praktijk?', *Divosa* 2016, www.divosa.nl (zoek op *werking Omgekeerde Toets in praktijk*).
<https://www.divosa.nl/bijeenkomsten/ieder-het-zijne-hoe-werkt-dat-de-praktijk>
- 'Individualiseringsbepaling in de Participatiewet', *Schulinck* 2016, www.schulinck.nl (zoek op *maatwerk binnen de Participatiewet*).
<https://www.schulinck.nl/opinie-participatiewet-de-individualiseringsbepaling-in-de>
- 'Invoering Participatiewet', *Eerste Kamer der Staten-Generaal* 2012, www.eerstekamer.nl (zoek op *invoering Participatiewet*).
https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33161_invoeringswet

- 'Omgekeerde Toets kijkt naar doel wet', *Binnenlands Bestuur* 2017, www.binnenlandsbestuur.nl (zoek op *hoe wordt Omgekeerde Toets toegepast*).
<https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/omgekeerde-toets-kijkt-naar-doel-van-wet.9557749.lynkx>
- 'Over stimulansz', *Stimulansz*, www.stimulansz.nl (zoek op *Stimulansz*).
<https://www.stimulansz.nl/over-stimulansz/>
- 'Samenvatting: De Nederlandse verzorgingsstaat (1945)', *Geschiedenisportaal* 2006, www.geschiedenisportaal.nl (zoek op *verzorgingsstaat*).
<http://histotheek.geschiedenisportaal.nl/?p=719>
- 'Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2014, www.tweedekamer.nl (zoek op *van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*).
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/kamer_in_het_kort/verzorgingsstaat
- 'Wederopbouw – Verzorgingsstaat', *Rijksmuseum*, www.rijksmuseum.nl (zoek op *verzorgingsstaat*).
<https://www.rijksmuseum.nl/nl/rijksstudio/tijdlijn-nederlandse-geschiedenis/wederopbouw-verzorgingsstaat>
- 'Welkom bij de JA-projecten van de gemeente Leiden', *Project Ja* 2018, www.jongerenopdearbeidsmarkt.nl (zoek op *doelstelling Project Ja*).
- 'Werknemer met uitkering', *UWV* 2018 www.uwv.nl (zoek op *banenafpraak*).
<https://www.uwv.nl/werkgevers/werknemer-met-uitkering/werknemer-heeft-wajong-of-valt-onder-participatiewet/detail/doelgroepregister>
- 'Wie behoren er tot de doelgroep banenafpraak', *Samen voor de klant*, www.samenvoordeklant.nl (zoek op *doelgroep banenafpraak*).
<https://www.samenvoordeklant.nl/wie-behoren-er-tot-de-doelgroep-banenafpraak>

Scripties

- Heijne, mei 2017; De Omgekeerde Toets bij een aanvraag levensonderhoud

Literatuur

- Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters, van der Velden, de Goede 2013, p. 245; Kwalitatief onderzoek 2013/7.6.2 Ad f.
- De Boer, Heesen, Ros, 2016; De Bijstand in praktijk

Vaktijdschriften

- G. Kooy, 'Vakblad Sociaal Werk: Schuld op werkvloer', 1/2013, p. 21.

Wetgeving

- Artikel 3:2 Algemene Wet Bestuursrecht
- Artikel 4:81 Algemene Wet Bestuursrecht
- Artikel 11 Participatiewet
- Artikel 13 Participatiewet
- Artikel 16 Participatiewet
- Artikel 18 Participatiewet

- Artikel 21 Participatiewet
- Artikel 41 lid 4 Participatiewet
- 'Memorie van toelichting Participatiewet (Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere sociaalezekerheidswetten)', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012 3361 nr. 3.

Bijlagen

Bijlage 1: Topiclijst interviews klantmanagers Project Ja

Inleiding – Goedemiddag, alvast hartelijk dank voor uw tijd. Zoals u weet doe ik voor mijn afstuderen onderzoek naar de Omgekeerde Toets en ga ik aan de hand daarvan een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de zoekperiode zoals deze nu geldt. Daarom wil ik de klantmanagers van Project Ja interviewen om zo de mogelijke situaties in kaart te brengen waarvoor het afwijken van de zoekperiode een uitkomst zou bieden. Daarnaast wil ik graag weten wat er gevonden wordt van een dergelijke werkinstructie.

- ❖ Bekend met de Omgekeerde Toets?
Zo ja, wat is er bekend?
Mening daarover?
In het verleden al eens gebruikt?
Waarom wel, waarom niet?
- ❖ Al eens afgeweken van de zoekperiode?
Waarom wel, waarom niet?
Mening daarover?
- ❖ In welke situaties zou u willen kunnen afwijken van de zoekperiode?
Overige situaties denkbaar?
(Hebben we nu alles besproken?)
- ❖ Wat zijn verschillende manieren van afwijken van de zoekperiode? *(Denk aan: volledig schrappen van de zoekperiode, anders inrichten door bijvoorbeeld eerder middelen aan te rijken in de vorm van een training)*
- ❖ Mening over een dergelijke werkinstructie?
Hoe zou de werkinstructie eruit moeten zien?
Overige aandachtspunten voor de werkinstructie?

(Hebben we nu alles besproken?)

“Afsluiten”

Bijlage 2: Tabel hoogte bijstandsuitkering

Categorie	Artikel PW	Bijstand incl. VT	Bijstand excl. VT	5,0% VT
Jonger dan 21 jaar zonder ten laste komende kinderen:	20:1			
alleenstaande		€ 244,91	€ 232,66	€ 12,25
gehuwden; beide echtgenoten jonger dan 21 jaar		€ 489,82	€ 465,33	€ 24,49
gehuwden; één echtgenoot 21 jaar of ouder		€ 953,57	€ 905,89	€ 47,68
Jonger dan 21 jaar met één of meer ten laste komende kinderen:	20:2			
alleenstaande ouder		€ 244,91	€ 232,66	€ 12,25
gehuwden; beide echtgenoten jonger dan 21 jaar		€ 773,28	€ 734,62	€ 38,66
gehuwden; één echtgenoot 21 jaar of ouder		€ 1237,03	€ 1175,18	€ 61,85
21 jaar tot pensioengerechtigde leeftijd:	21			
alleenstaande of alleenstaande ouder		€ 992,12	€ 942,51	€ 49,61
gehuwden		€ 1417,32	€ 1346,45	€ 70,87
Pensioengerechtigde leeftijd of ouder:	22			
alleenstaande of alleenstaande ouder		€ 1115,48	€ 1059,71	€ 55,77
gehuwden; één of beide echtgenoten pensioengerechtigde leeftijd of ouder		€ 1525,44	€ 1449,17	€ 76,27
Kostendelersnorm:	22a:3			
echtgenoot jonger dan 21 jaar, zonder ten laste komende kinderen		€ 244,91	€ 232,66	€ 12,25
echtgenoot jonger dan 21 jaar, met één of meer ten laste komende kinderen		€ 528,37	€ 501,95	€ 26,42

Bijlage 3: Transcript interview Klantmanager 1

M: Martina

K: Klantmanager

M: Goedemiddag, Alvast hartelijk dank voor je tijd. Voordat we beginnen met het interview zal ik nog even een keertje toelichten wat mijn afstudeeropdracht precies inhoudt. Aan de hand van de Omgekeerde Toets wil ik een werkinstructie gaan ontwikkelen die gebruikt kan worden bij het afwijken van de wachtperiode of de wachtperiode anders in te richten. Daarom wil ik alle klantmanagers interviewen om alle mogelijke situaties waarvoor dat een uitkomst zou kunnen bieden in kaart te brengen. En wat er gevonden zou worden van een degelijke werkinstructie en waar ik daarbij moet denken, wat jullie belangrijk vinden.

Dus eerst wil ik vragen of je al ervaring hebt met de Omgekeerde Toets en wat jullie daarvan weten?

K: We hebben al een training gehad over de Omgekeerde Toets en soms denk ik van ik werk altijd al met de Omgekeerde Toets omdat je altijd kijkt naar mogelijkheden en effecten. En we hadden laatst een cursus en je kan bijvoorbeeld volgens de verordening afzien van een maatregel. En die man die die cursus gaf die zei ja dat is ook de Omgekeerde Toets. Maar ik denk nee dat is gewoon ruimte in de verordening die je benut. Wij mogen zelf bepalen eigenlijk wanneer we gebruik maken van discretionaire ruimte zoals je weet. Dus ik vind het begrip vrij moeilijk, de Omgekeerde Toets. Wanneer is het nou wel de Omgekeerde Toets en wanneer niet. Zo belangrijk vind ik het ook niet. Je moet gewoon kijken en denken van wat is jouw actie, wat is het resultaat van jouw actie en wil je dat resultaat. Ik heb ook toevallig morgen een gesprek met een klant, waar ik wil bij gaan voorstellen om de vier weken zoekperiode te laten vervallen. Maar ja, dan moet ik nog wel het een en ander uitzoeken. Die jongen heeft eerder een uitkering gehad. Psychoses, uitkering in uitkering uit. Naja een ernstige psychose gehad. Is nu weer redelijk stabiel, heeft vastgezet, en die komt morgen langs.

M: Voor een intakegesprek begrijp ik?

K: Ja voor een intakegesprek en ja hij is niet in staat om naar de voorlichting te gaan, er zit begeleiding op van de Binnenvest, maar het is ja, weet je hij is soms weer dagen weg, dan loopt ie in de winter op blote voeten door de stad en een korte broek en zo is de situatie. Hij schijnt op het moment redelijk stabiel te zijn en ik wil heel graag die uitkering kunnen toekennen. Ook omdat ie geen zorgverzekering heeft. Ik wil, ik ga het wel rechtstreeks overmaken naar de zorgverzekeraar maar dan moeten er dingen opgestart worden. Hij kan nu geen medicatie krijgen omdat hij door een psychiater gezien moet worden. De huisarts wil hem niet doorverwijzen omdat hij geen zorgverzekering heeft. En er was een spreekuur voor verwarde personen op de Binnenvest maar die is er niet meer. Hij slaapt nu sinds zes nachten op de Nieuwe Energie.

M: Waar was dat spreekuur voor?

K: Mogelijk voor een doorverwijzing naar een instantie waar ze hem zouden kunnen helpen. Ik was vrij dus hij had contact met mij opgenomen en ik heb gezegd kom vrijdag maar want ik had nog geen afspraken staan dus hij komt morgen. Of hij zegt tenminste dat hij komt. Dan wil ik de hele procedure met voorlichting en zo, daar wil ik omheen.

M: Wat is dan de precieze reden dat je voor deze klant een uitzondering wil maken en de wachtperiode wil laten vervallen?

K: Nou omdat het voor hem geen enkele zin heeft. Hij is niet in staat om te solliciteren of te werken en hij loopt nu onverzekerd rond terwijl hij echt medische hulp nodig heeft. Dus ik wil heel graag snel het recht op uitkering kunnen vaststellen en dan desnoods via voorschotten aan Zorg en Zekerheid overmaken zodat de verzekering weer op gang komt.

M: En hij is nu nog dak- en thuisloos toch?

K: Ja.

M: Dus hij zwerft gewoon buiten?

K: Ja hij slaapt, hij heeft nu zes nachten op de Nieuwe Energie geslapen.

M: Oke, heeft hij daar een vaste plek?

K: Eh nee, maar ze proberen hem, hij heeft geen vaste plek maar ze proberen hem wel zoveel mogelijk onderdak te bieden. Maar ja, de Nieuwe Energie is ook geen goede plek voor hem. Hij is psychotisch. Hij blowt op het moment niet. Hij heeft net vier weken vast gezeten en dan is hij redelijk stabiel. Hij heeft ook medicatie gehad om voor zijn verslaving af te komen maar hij heeft geen medicatie meegekregen uit detentie.

M: De Nieuwe Energie is ook niet echt gunstig voor zijn verslaving stel ik me zo voor.

K: Nee precies.

M: En heeft deze klant een sociaal netwerk bij wie hij aan kan kloppen?

K: Nee.

M: Helemaal niet?

K: Nou, hij heeft een zus, zij woont ook in Leiden maar ze is bang voor hem en voor zijn detentie was hij erg verward, het is natuurlijk ook heel koud geweest. Toen heeft ze hem wel onderdak geboden. Maar dan slaapt zij in de slaapkamer van haar kinderen met een stoel onder de deurklink zodat hij niet binnen kan komen.

M: Oh wauw, dat is een heftige situatie. Wat is de reden dat ze bang is voor hem?

K: Ja, hij heeft haar in zijn psychose echt mishandeld. Dat weet hij niet meer.

M: Ik begrijp dat je die zus kent?

K: Ja. Dit is eigenlijk wel een goed voorbeeld van een klant voor wie ik de wachtperiode niet wil toepassen.

M: Oke, lijkt me duidelijk ja. Wat hebben jullie verder geleerd bij de cursus over de Omgekeerde Toets?

K: Nou heel plat, ja, nadenken haha. Gewoon je hersens gebruiken.

M: Hoe werd daarop gereageerd door je collega's, op de Omgekeerde Toets?

K: Nou eh, ik denk dat het bij Project Ja op zich allemaal vrij positief is. Je hebt natuurlijk intensief klantencontact he, en je bent voortdurend bezig met actie en reactie. Wat voor gevolgen hebben mijn acties voor de klant. Wat gebeurt er als ik.. Wat kan een gewenst effect zijn, wat kan een ongewenst effect zijn. Dus ik denk dat wij over het algemeen vrij zorgvuldig afwegen, dat doen we altijd al. Bij de beslissingen die we nemen. En als we zien hier knelt het, hier is de wet en regelgeving echt belemmerend, dat je gaat kijken van is er geen ruimte in de wet en in de regelgeving om dat op te lossen.

M: Dat heeft natuurlijk ook weer te maken met de discretionaire bevoegdheid die jullie hebben.

K: Ook dat ja.

M: Oke. Wat voor situaties uit je eigen caseload zijn er nog meer waarvoor je zou willen afwijken van de wachtperiode?

K: Die ik net noemde is natuurlijk een concreet voorbeeld. Maar wel vaker met dakloze jongeren of jongeren met psychische problematiek he, waarbij solliciteren gewoon echt niet mogelijk is. Ja daarbij valt de functie van een zoekperiode gewoon weg. Terwijl er wel dringend hulp nodig is en geld natuurlijk. Bijvoorbeeld voor een ziektekostenverzekering.

M: Ik hoor vooral dat die ziektekostenverzekering van groot belang is, klopt dat?

K: Ja, die is heel belangrijk ja.

M: En hoe denk je bijvoorbeeld over de praktijkjongeren, jongeren die net van het praktijkonderwijs zijn gekomen, die bijvoorbeeld niet zelfstandig kunnen solliciteren. Wat zou je daarvan vinden om voor hen een uitzondering te maken?

K: Ja, die worden vaak vanuit school nog wel begeleid, maar een zoekperiode heeft voor hen geen meerwaarde.

M: Zou je 'm voor zulke jongeren ook graag anders willen zien?

K: Nou ik zou voor veel jongeren, zou ik eigenlijk willen zien dat op het moment dat ze zich melden, dat er dan al mogelijkheid is om bijvoorbeeld hulp te krijgen bij solliciteren.

M: En hoe zou je dat dan precies voor je zien?

K: Door bijvoorbeeld het traject met trainingen eerder te starten, ja. In overleg met school. Een deel van hen wordt door school begeleid maar voor hen wordt de zoekperiode vaak het zelfde als een wachtperiode. Ja een wachtperiode is gewoon zinloos vind ik. Daarvoor zijn die vier weken namelijk niet bedoeld. Kijk als mensen kunnen solliciteren dan, ook als ze niet uit het praktijkonderwijs komen. Ik vind eigenlijk dat iedereen die dat wil, vanaf begin af aan, begeleiding moet kunnen krijgen bij solliciteren, of het zoeken naar een opleiding.

M: En hoe zou je die begeleiding graag zien? Denk je dan bijvoorbeeld aan de training Op Naar een Baan?

K: Ja dat weet ik niet precies. Weet je, die zoekperiode maakt niet heel veel verschil voor het soort jongeren. Niet alle jongeren kunnen naar de Op Naar een Baan. Maar ik denk wel dat de jongeren die in de wachtperiode zitten, niet zo goed in staat zijn om te solliciteren. Helemaal niet als ze dat nog nooit echt hebben gedaan. Ze zijn er wel bij gebaat dat ze begeleiding krijgen, en dan wordt het solliciteren ook echt een stuk zinvoller. Dan is er wel echt kans op een baan. Maar hoe die begeleiding er precies uit zou moeten zien...

M: Oke. Zijn er nog andere situaties denkbaar waarbij het een uitkomst zou bieden af te wijken van de wachtperiode of hem anders in te richten?

K: Jongeren met ernstige psychische problemen. Het kan zijn dat zij ook nog geldzorgen hebben, ja dan heeft een zoekperiode gewoon geen enkele functie. Ze kunnen niet solliciteren, ze kunnen niet aan het werk, en dan moeten ze wachten op geld wat behandelingen alleen maar in de weg staat, vanwege het ontbreken van een ziektekostenverzekering. En daarnaast gaat hun energie weglekken naar geldzorgen.

M: Ja precies, zoals in de casus die we als eerst besproken hebben.

K: Of jongeren die per definitie niet aan het werk kunnen door psychische maar ook lichamelijke problemen. Ja weetje, de zoekperiode moet gewoon echt een meerwaarde hebben.

M: Dus als ik het goed begrijp moet de zoekperiode echt een zoekperiode zijn en geen wachtperiode.

K: Juist.

M: Dan wil ik graag weten voor wat voor manieren van afwijken zou je nog meer kunnen bedenken?

K: Ja door direct instrumenten aan te bieden. He dat als je weet dat mensen solliciteren, dat ze het dan ook goed doen, en niet het aantal sollicitaties halen maar doordat ze het fout doen, of dat er fouten in het CV zitten, dan is het solliciteren gewoon zinloos. Dat wil je natuurlijk niet, dat wil je voorkomen.

M: Dat doet me inderdaad denken aan wat Monique zei. Stel je voor je hebt iemand van het praktijkonderwijs, die moet dan acht sollicitaties sturen in de wachtperiode of zoekperiode, maar doordat hij daar dan eigenlijk geen hulp bij heeft gekregen, stuurt hij die brief naar alle supermarkten

in de regio en wordt bij allen afgewezen omdat de brief kant noch wal raakt. Ja dan zijn al zijn kansen al verkeken.

K: Ja precies, als je dan nog een keer komt, dan denken die mensen oh dat is die jongen, die dwaas van twee maanden geleden, ja.

M: Ja inderdaad. Eh, we hebben nu de klanten met psychische problemen besproken, verzekeringen, praktijkonderwijs. Zijn er nog andere situaties denkbaar?

K: Eh, ik denk dat dit het wel is. Kijk iemand die goed in staat is zelf te solliciteren, daar heeft de zoekperiode gewoon meerwaarde voor omdat ze in die zoekperiode echt iets kunnen bereiken wat betreft het vinden van een baan of een passende opleiding.

M: Ja ik begrijp het inderdaad. En mag ik je dan vragen wat je bijvoorbeeld denkt van iemand die psychisch wel in orde is, maar al heel veel schulden heeft voordat hij bij de gemeente aanklopt. Door die wachtperiode kunnen er dan nog meer problemen ontstaan zoals betalingsachterstanden. Wat vind je daarvan?

K: Ja, precies. Of schuldeisers die ongeduldig worden. Zo'n persoon kan zich ook nog niet aanmelden bij de Stadsbank he, zoals je weet. Dus bij hen heeft de zoekperiode ook geen toegevoegde waarde inderdaad. Je kan natuurlijk de voorwaarde daaraan verbinden van we schrappen voor jou de zoekperiode maar je maakt wel direct een afspraak bij de Stadsbank of we gaan mee naar de Stadsbank of we melden je aan bij het Sociaal Wijkteam.

M: En hoe vaak wordt dat nu al gedaan in de praktijk denk je, het schrappen van de zoekperiode?

K: Dat wordt niet gedaan, voor zover ik weet. Nee weetje, het is natuurlijk wel met verhuizen van de ene gemeente naar de andere gemeente. Dat is een KAN- bepaling he, weet je nog? Dus de gemeente kán opnieuw de zoekperiode opleggen maar dat hoeft niet en Leiden doet dat dus niet als iemand uit een andere gemeente naar Leiden verhuist en in die andere gemeente de zoekperiode al heeft doorlopen. Maar dat gaat ook nog wel eens mis hoor. Op de Langegracht bijvoorbeeld, dat ze het daar niet zien.

M: Dat wat niet wordt gezien?

K: Dat iemand in de andere gemeente al een uitkering ontving en daar dus al de zoekperiode heeft gehad. En zo iemand krijgt hier dus weer de zoekperiode omdat het dus niet gezien is. En dan is de klant dus ook niet mondig genoeg om zelf contact op te nemen met ja maar ik heb al een uitkering gehad. Ook iemand met een WW bijvoorbeeld, ja die hoeven ook niet de zoekperiode te doorlopen.

M: Ja dat is vastgelegd toch?

K: Ja inderdaad maar toch worden daar soms nog fouten in gemaakt.

M: En komt dat dan doordat de klant daar zelf niets van zegt of heeft dat ook nog andere redenen? Ik kan me bijvoorbeeld ook nog voorstellen dat klanten zelf niet eens weten dat die wachtperiode voor hen niet eens geldt.

K: Doordat de klant het inderdaad zelf niet aangeeft, maar ook gewoon omdat het niet gezien wordt door de klantmanagers bij het verdelen van de aanvragen onderling.

M: Oke, ja duidelijk. Eh, en die klant die morgen langskomt voor zijn intakegesprek, waarvoor je wil voorstellen de zoekperiode te laten vervallen, wat moet je daar op dit moment voor doen om dat te kunnen voorstellen aan Bram?

K: Ik ga de klant eerst morgen spreken, ik ga het met Bram overleggen. Ik verwacht wel dat het moet lukken hoor. En anders wordt het een kunstmatige oplossing. Hij heeft namelijk gewoon echt medische hulp nodig en dan heb ik wel de stukken en dan ga ik voorschotten verstrekken.

M: Oh ja, dat mag natuurlijk gewoon als je de stukken van hem al hebt gezien.

K: Precies ja, als je redelijkerwijs kunt vaststellen dat er hoogstwaarschijnlijk recht op uitkering is.

M: En zou zo'n voorschot dan genoeg kunnen zijn om bijvoorbeeld zijn ziektekostenverzekering te kunnen betalen?

K: Ja, ik wil hem wel een machtiging laten tekenen zodat dat geld in ieder geval iedere maand rechtstreeks die kant op gaat. Maar ook als hij dat weigert dan kan ik dat alsnog voor elkaar krijgen. Er zijn natuurlijk ernstige psychische problemen he, er zijn heel veel schulden, dan kan ik dus wel het voorschot of de uitkering rechtstreeks overmaken naar Zorg en Zekerheid.

M: Oke ja duidelijk. Zijn er verder nog andere situaties denkbaar op dit moment? Casussen uit je eigen caseload of zomaar situaties die je te binnen schieten?

K: Nou ja eigenlijk niet. Ik heb niet zo 1,2,3, nog concrete voorbeelden eigenlijk. Ja morgen is een heel concreet voorbeeld natuurlijk. En ik denk dus inderdaad de doelgroepen met medische en psychische belemmeringen, schuldenproblematiek, speciaal onderwijs, dat zijn wel echt de hoofdgroepen denk ik.

M: Oke, super. Nou indien er je nog iets te binnen schiet, laat het me weten. Dan zou ik je verder nog willen vragen hoe je een dergelijke werkinstructie voor je zou zien?

K: Dat vind ik lastig om daar antwoord op te geven eigenlijk, dat zou ik eigenlijk op dit moment niet echt weten. Maar het lijkt me goed dat je inderdaad de situaties gewoon allemaal beschrijft. En dat de andere klantmanagers daardoor te weten komen dat het überhaupt mogelijk is om te kunnen afwijken van de wachtperiode, omdat dat nu door niemand gedaan wordt. Ja dat lijkt me nu het belangrijkste, dat het aan het licht komt dat ze soms de zoekperiode niet hoeven te handhaven.

M: Oke, dus als ik het goed begrijp is het belangrijkste inderdaad de situaties in kaart te brengen om bekend te maken dat er weldegelijk mag worden afgeweken van de zoekperiode zoals deze nu geldt.

K: Ja precies, en hoe die werkinstructie eruit zou moeten zien, dat weet ik op dit moment niet echt.

M: Ja oke. Zijn er op dit moment nog dingen die je zou willen toevoegen aan dit interview?

K: Eh, nee eigenlijk niet. Als er me nog iets te binnenschiet dan mail ik het je.

M: Super, dan wil ik je hartelijk bedanken voor je tijd, dat ik dit interview mocht afnemen.

K: Geen probleem hoor, succes verder.

Bijlage 4: Transcript interview klantmanager 2

M: Martina

K: Klantmanager

M: Ik zal voordat we beginnen nog een keertje herhalen waarvoor dit interview precies bedoelt is. Ik wil ik het kader van mijn afstudeeropdracht een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de wachtperiode of de wachtperiode anders in te richten, wanneer situaties daarom vragen. En dat alles moet dan in lijn zijn met de Omgekeerde Toets. Daarom wil ik de klantmanagers van Ja interviewen om alle mogelijke situaties in kaart te brengen waarvoor zo'n werkinstructie een uitkomst zou kunnen bieden. Daarnaast wil ik je ook vragen wat je zou vinden wat zo'n werkinstructie en waar ik nog aan moet denken bij het ontwikkelen daarvan. Dat is eigenlijk het idee in het kort.

K: Oke, ik ben benieuwd.

M: Allereerst wil ik je vragen wat je al weet van de Omgekeerde Toets.

K: Nou, het is een beetje onhandig misschien. Ik heb er natuurlijk wel van gehoord, maar omdat ik vanaf augustus tot en met 1 januari bij team garantiebanen heb gewerkt, heb ik de sessies die de klantmanagers hebben gehad over de Omgekeerde Toets, gemist. Dus in die zin weet ik niet precies wat daarin naar voren is gekomen, maar ik weet natuurlijk wel dat het speelt.

M: Oke, laten we het dan hebben over hetgeen dat je weet. Wat vind je van de Omgekeerde Toets?

K: Ik vind het alleen maar goed.

M: Wat vind je precies goed?

K: Dat er echt gekeken wordt naar de situatie van de klant en dat er daarom meer maatwerk geboden kan worden. Ik ben er zeker een voorstander van.

M: Denk je dat de Omgekeerde Toets iets nieuws is binnen jullie manieren van werken als klantmanager?

K: Ik denk dat wij dat bij Project Ja sowieso al doen. Je kijkt al heel erg individueel naar de klant. En als er afgeweken moet worden van bepaalde regels, voor wat dan ook, dan kijk je naar wat de mogelijkheden zijn.

M: Oke, dus in die zin is de Omgekeerde Toets niets nieuws zo te horen. En hoe zit dat met de wachtperiode? Heb je daar al eens iets in aangepast?

K: Eh, nou die vier weken zijn natuurlijk echt best wel streng. Dus je probeert wel om dan alvast tijdens de wachtperiode dingen in gang te zetten zodat je na de wachtperiode gelijk kan gaan toekennen. Dat doe ik wel vaak, maar echt van de wachtperiode afzien, nee dat heb ik niet gedaan.

M: Weet je of daar wel gevallen van bekend zijn? Bijvoorbeeld van andere klantmanagers?

K: Weet ik niet. Ik heb daar in ieder geval nog nooit echt iets over gehoord. Ik denk ook dat klantmanagers daar over het algemeen niet echt over nadenken.

M: Waarover nadenken?

K: Of het een optie zou kunnen zijn om van die wachtperiode af te wijken. Het staat natuurlijk gewoon in de wet, en ik denk dat het daarom bij niemand opkomt om de wachtperiode niet toe te passen.

M: Oke, ja, kan ik me wel voorstellen. Zouden er voor jou wel situaties denkbaar zijn waarvoor je zou willen kunnen afwijken van die wachtperiode?

K: Eh..

M: Of bijvoorbeeld situaties waar jij in het verleden al mee te maken hebt gehad waarvan je nu denkt ja, dat zou destijds wel heel goed zijn geweest, om die wachtperiode niet of anders toe te passen.

K: Nou ja, er zijn dus best wel een heel aantal jongeren met woonlasten. En als je woonlasten hebt maar geen inkomen of maar heel weinig inkomen, dan is dat natuurlijk best lastig. Dan krijg je te maken met huurachterstanden of in ieder geval financiële problemen. Dan zou het inderdaad wel fijn zijn om te kunnen afwijken van die wachtperiode. Die huurachterstand kan namelijk weer grotere gevolgen hebben.

M: Kun je daar een voorbeeld van geven?

K: Als er meerdere maanden geen huur is betaald, word je uiteindelijk de woning uitgezet en sta je op straat. Nou als je dan geen sociaal netwerk is, is dat een ontzettend groot probleem.

M: Duidelijk. Zou je verder de situaties die je net beschreef met de woonlasten, kunnen beschrijven?

K: Ja, ik denk dan vaak aan jongeren die zelf hebben geprobeerd om in hun eigen levensonderhoud te voorzien door middel van baantjes. Eh... maar als je steeds kleine baantjes hebt en maar net je hoofd boven water kunt houden en je uiteindelijk in de bijstand komt wanneer het dan niet meer lukt met dat inkomen, dan heb je geen reserves.

M: En zijn er nog andere situaties denkbaar?

K: Ja, eh... ongetwijfeld. Kijk als je vanuit een andere uitkering komt, dan gaat het voornamelijk om de WW dan mag je natuurlijk in de laatste vier weken al aanvragen. Dan heb je dus die vier weken wachttijd niet. Voor de thuiswonende jongeren is het natuurlijk ook niet echt van toepassing want dan heb je het probleem ook niet zo zeer. Dan is er in ieder geval geen sprake van financiële problemen bij huisvesting. Ik denk dat in alle andere gevallen waar jongeren in hun eigen levensonderhoud moeten voorzien, dat die wachtperiode niet wenselijk is.

M: Wat vind je over het algemeen van de wachtperiode?

K: Ik vind het goed dat er verwacht wordt dat jongeren niet terugvallen op de bijstand maar voor zichzelf zorgen, maar je zou eigenlijk eens onderzoek moeten doen naar hoeveel jongeren het lukt om uit de bijstand te blijven. Dan pas kun je daar meer van zeggen denk ik.

M: Wat bedoel je precies?

K: Hoeveel jongeren het lukt om tijdens de wachtperiode werk te vinden, dat met name. Want dat is natuurlijk het doel van de wachtperiode.

M: Heb je een idee, hoeveel jongeren tijdens de wachtperiode werk vinden?

K: Nee, daar heb ik echt geen idee van. Ik denk dat het tegenvalt. Omdat jongeren wel solliciteren maar je ziet maar een enkele keer dat een jongeren tijdens de wachtperiode echt al uitstroomt. Het hangt natuurlijk wel van de arbeidsmarkt af he, die wordt nu al wel beter.

M: Waar denk je dat het aan ligt of een jongeren tijdens de wachtperiode werk vindt? Wat je zegt he, de arbeidsmarkt is natuurlijk belangrijk, maar ik kan me voorstellen dat er ook andere factoren een rol spelen.

K: Inderdaad als er andere problematiek speelt. Als er bijvoorbeeld sprake is van psychische problematiek, ja dan is werk natuurlijk niet aan de orde. Dan is er een zorgtraject aan de orde. En dan heeft de wachtperiode geen toegevoegde waarde.

M: Oke dus ik hoor nu naast de jongeren met woonlasten een andere groep, namelijk jongeren met psychische problematiek. Klopt dat?

K: Ja, zeker.

M: Wat kan ik me bij die groep precies voorstellen?

K: Ja dat kunnen natuurlijk allerlei problemen zijn. Bijvoorbeeld als een jongere in een zware depressie zit bijvoorbeeld. Dan kan er van hem niet verwacht worden dat ie aan het werk gaat. Dan is hij daar nog niet aan toe. Dan is een hulpverleningstraject voorliggend. Daar moet dan op dat moment de aandacht naar uit gaan. En dat is natuurlijk bij zoveel psychische problemen zo, er zijn zoveel psychische problemen denkbaar uiteraard.

M: Dus dan is de wachtperiode eigenlijk ook niet van toegevoegde waarde?

K: Nee precies. Het moet van toegevoegde waarde zijn wat betreft solliciteren of zoeken naar een opleiding. Maar een jongere met dergelijke problemen kan dat gewoon echt niet. Die moet zich focussen op het zorgtraject.

M: Oke. Zijn er naast jongeren met woonlasten en psychische problematiek nog situaties denkbaar?

K: Eh, nou... Op het moment weet ik het zo even niet eigenlijk. Ik denk dat de wachtperiode heel zinvol kan zijn wanneer de arbeidsmarkt gunstig is en iemand zelfstandig kan solliciteren. Dan kan er in de wachtperiode iets bereikt worden, en daarvoor is ie natuurlijk ook bedoelt. Maar voor heel veel jongeren geldt dat niet die een beroep doen op de bijstand. Die zijn niet in staat te solliciteren, of in

ieder geval om zelfstandig te solliciteren. En dan heb ik het met name over de doelgroep-jongeren. Die zijn afhankelijk van bemiddeling van team garantiebannen. Ja dan is het leuk zo'n wachtperiode maar niemand die ze ondersteunt.

M: Ja, hoe zou je dat voor je zien met de jongeren die van het praktijkonderwijs komen?

K: Ja dan zouden ze voor het stukje doelmatigheid in ieder geval al opgepakt kunnen worden, in de wachtperiode en misschien lukt het dan wel ze te bemiddelen binnen de vier weken. Je hebt natuurlijk bij de doelgroep-jongeren te maken met vier weken proefperiode wanneer ze geplaatst worden bij een garantiebaan. Ook dan is er nog geen inkomen. Dus ook al worden ze bemiddeld, ook dan is er nog geen inkomen, in de eerste vier weken.

M: Is dat dan eigenlijk een beetje hetzelfde als wat hier gebeurt?

K: Nee, want dan juist hebben ze de uitkering nodig.

M: Oh ja, want dan hebben ze nog geen inkomen.

K: Ja inderdaad. Wij betalen dan de uitkering uit. En dan stromen ze dus niet uit binnen de wachtperiode.

M: En je zei hiervoor dat je ze dan eerder zou willen oppakken wat doelmatigheid betreft?

K: Ja.

M: Kun je daar iets meer over vertellen?

K: Ja, door ze al eerder te spreken. En dan zeker die doelgroep-jongeren inderdaad. Want die gaan door niemand anders bemiddeld worden. Want die jongeren die kunnen zich niet makkelijk bij een werkgever binnenpraten.

M: Ja, dus dan is het wel goed voor deze jongeren om ze eerder al de instrumenten aan te bieden, wat betreft het solliciteren.

K: Ja, deze jongeren zouden veel baat kunnen hebben bij wat hulp bij het solliciteren. Door bijvoorbeeld samen een CV op te stellen of het laten controleren van een sollicitatiebrief. Er zijn ook bij team garantiebannen zoveel contacten met verschillende werkgevers, dus het is ook gewoon zonde om mensen zelf te laten zwemmen en te zoeken terwijl die contacten er gewoon zijn. Die mogelijkheden zijn er gewoon.

M: Hoe gaat dat traject dan nu, met zo'n praktijk-leerling? Wie meldt zo'n jongere dan aan?

K: Als er al een bijstandsaanvraag is gedaan, dan gaat het via de klantmanager. Anders kan het ook via school, als de leerling net pas is uitgestroomd.

M: Oke dus als hij net van school komt door school en anders door de klantmanager.

K: Ja, als er bijvoorbeeld een stage is en dus al werkt soort van, dan kan dat omgeklapt worden naar een garantiebaan, want dan loopt iemand al stage en dan is de aanmelding bij team garantiebanen eigenlijk alleen maar zodat de subsidie geregeld kan worden. Dus dan is de weg heel erg kort.

M: En wie heeft die stage dan geregeld?

K: De school.

M: Oke dus dat gaat dan vanuit school.

K: Ja, er zijn best wel een aantal jongeren die een omgeklapte stage hebben zeg maar.

M: En moet ik het dan zo zien dat de stage ophoudt omdat de school ook ophoudt?

K: Juist.

M: En dan kan de stage omgezet worden naar een gewone baan zeg maar?

K: Ja, precies. Dan zien wij ze eigenlijk hier niet bij Project Ja. Dan zie je de namen wel voorbij komen maar dan stuurt Monique ze gelijk door naar team garantiebanen. Maar de jongeren die al langer van school zijn, die in eerste instantie bijvoorbeeld wel op een stage hebben kunnen werken, of zelf een baantje hebben gevonden, of naja, geprobeerd hebben om nog een MBO niveau 1 of 2 te doen bijvoorbeeld, als die trajecten dan mislukken en ze komen bij ons, dan melden wij ze aan bij team garantiebanen en zij gaan met ze in gesprek en kijken of er een match gemaakt kan worden met een bestaande werkgever. En anders wordt er een nieuwe werkgever gezocht. Dan wordt iemand op een proefplaatsing gezet en die is meestal vier weken. Het komt ook een enkele keer voor dat die periode langer is. Ik heb er zelf eentje gehad die duurde drie maanden, dus twaalf weken. Maar dat was in het belang van de werkgever en in het belang van die jongen. Want die jongen was autistisch met een angst- en dwangstoornis en die moest heel rustig zijn uren opbouwen.

M: Dus die kon niet gelijk fulltime aan de slag.

K: Nee dat ging inderdaad echt niet. Dus het doel van die proefplaatsing was dus om in totaal wel de noodzakelijke uren te werken en ook voor hem om de druk weg te nemen, dat ie iets moet. Want die dwang- en angststoornis werd alleen maar sterker op het moment dat hij op dag een zou moeten beginnen. Dus om te voorkomen dat hij terug zou vallen, hebben we ervoor gekozen om een langere proefplaatsing in te zetten.

M: En is dat allemaal geslaagd met deze jongen?

K: Zeker, en dan wordt er tijdens de proefplaatsing een loonwaardebepaling aangevraagd.

M: Wat houdt dat ook al weer in?

K: Dan moet het UWV beoordelen wat iemand zijn loonwaarde is, hoeveel productieverlies er is in vergelijking met iemand die wel helemaal volledig functioneert. En daar kan uit komen dat iemand bijvoorbeeld maar een loonwaarde heeft van 40%. Dat zou betekenen dat de werkgever 60% subsidie

krijgt om die jongere verder te ondersteunen en dat het voor de werkgever ook loont om hem in dienst te hebben.

M: En wat als er dan niet zo'n werkplek wordt gevonden?

K: Dan wordt er tot die tijd gewoon de volledige bijstand uitgekeerd. Dan vallen ze bij mij in de caseload voor het stukje rechtmatigheid en het stukje doelmatigheid valt dan onder team garantiebannen.

M: Oke, ja, duidelijk. Zijn er nog meerdere situaties denkbaar?

K: Ik denk dat we alles wel besproken hebben eigenlijk.

M: Oke, nou, als er je nog iets te binnen schiet op een later moment hoor ik het graag van je. Dan zou ik je ook nog willen vragen wat je van een dergelijke werkinstructie zou vinden?

K: Ik denk dat het heel praktisch is, want het is prettiger om af te wijken op basis van een werkinstructie dan dat je het zomaar effe uit je duim zuigt om het even plat te zeggen. Je krijgt ook gewoon meer uniformiteit en dat lijkt me heel zinvol.

M: En heb je een idee hoe zoiets eruit zou moeten zien of punten waar ik rekening mee moet houden?

K: Eh... het is maandagochtend he haha. Ik had me denk even wat beter voor moeten voorbereiden. Daar zou ik je op dit moment geen antwoord op kunnen geven eigenlijk.

M: Ik ga wat betreft het vormgeven van de werkinstructie ook nog met Bram praten en overleggen om te kijken wat zijn visie daarop is.

K: Ja dat lijkt me inderdaad een goed idee. Hij heeft er vast meer ideeën over dan ik op het moment.

M: Ik wil ook bepaalde werkinstructies die er nu liggen, ernaast houden. Om het daarop te kunnen aanpassen.

K: Ja, inderdaad. Goed plan.

M: Zijn er verder nog zaken die je hieraan zou willen toevoegen?

K: Ja, nou, ik weet niet of dat zozeer met jouw onderzoek te maken heeft maar ik vind ook dat er misschien iets moet veranderen in de voorlichtingsbijeenkomst zoals die er nu uit ziet.

M: Kun je aangeven wat er niet goed aan is op dit moment?

K: Nou, het is allemaal heel duidelijk maar het is natuurlijk heel veel informatie wat ze in een uur krijgen. Het is ook allemaal nieuwe informatie dus ik denk dat het het ene oor in gaat, en het andere oor weer uit. Terwijl het echt belangrijke informatie is. Maar daar is Monique nu wel al mee bezig geloof ik.

M: Zou het misschien handig zijn om hand-outs uit te delen van de PowerPointpresentatie?

K: Er wordt wel al iets meegegeven, een soort van samenvatting van wat er allemaal verteld is.

M: En als ik het goed begrijp is dat niet voldoende voor jouw gevoel?

K: Nou weet je wat het is. Voor jongeren die hoog of hoger opgeleid zijn, is dat inderdaad voldoende. Dan kunnen ze naderhand alles nog teruglezen. Maar voor iemand die bijvoorbeeld van het praktijkonderwijs komt, is dat alsnog veel te hoog begrepen. De voorlichtingsbijeenkomst zou daarom eigenlijk op hen aangepast moeten worden. Maar goed, dat is verder niet van toepassing voor jouw onderzoek.

M: Nee op zich niet natuurlijk maar ik kan het misschien nog wel ergens voor gebruiken. Ik ga het in ieder geval nog even bespreken met Monique. Heb je dan verder nog dingen aan te vullen?

K: Nee, ik vind het alleen maar heel goed dat er zoiets moment. Ik ben ook heel benieuwd hoe dat opgepakt gaat worden.

M: Ik ben blij dat te horen. Dan heb ik nog wel een laatste vraag. We hebben het natuurlijk gehad over afwijken van de wachtperiode door hem helemaal te schrappen maar er zijn ook nog andere manieren denkbaar, door de wachtperiode anders in te richten. Denk aan door eerder de middelen aan te reiken in de vorm van bijvoorbeeld een sollicitatietraining. Heb je daar een idee over?

K: Ik denk dat alle jongeren die in principe job-ready zijn, die zouden daar wel iets aan hebben, zo'n sollicitatietraining. Doelgroep-jongeren zouden dan weer meer iets hebben aan alvast aangemeld worden bij team garantiebannen.

M: Zodat het allemaal sneller gaat lopen?

K: Ja, precies zodat het traject eerder opgestart kan worden. En de jongeren met een psychische beperking waarvoor een zorgtraject ingezet moet worden, ja daarbij heeft de wachtperiode gewoon niet zoveel zin.

M: Wat zouden we voor die doelgroep kunnen doen tijdens de wachtperiode?

K: Ja, in kaart brengen wat er allemaal al loopt denk ik, aan hulpverleningstrajecten en als die er niet zijn, zorgen dat er lijntjes worden gelegd. Of als er twijfels zijn over de problemen, alvast een GGD advies aanvragen tijdens de wachtperiode zodat er sneller doorgepakt kan worden.

M: Dus ook weer zodat de hulpverlening eerder op gang kan komen, als ik het goed begrijp.

K: Ja of dingen uitsluiten. Iemand kan wel zeggen dat er iets is maar dat hoeft ook niet altijd zo te zijn. Dus zo kun je de wachtperiode alvast invulling geven en dan hoeft dat later niet allemaal nog te gebeuren.

M: Dus dat zijn dan eigenlijk voornamelijk dingen die de klantmanager alvast kan doen tijdens de wachtperiode, waar de jongeren eigenlijk altijd bij gebaat is.

K: Ja zo zou je dat wel kunnen zeggen denk ik.

M: Heb je verder nog dingen toe voegen?

K: Nee, dit was het wel voor nu denk.

M: Oke, dan wil ik je hartelijk bedanken en wat ik eerder zei, mocht je nog iets bedenken dan weet je me te vinden.

K: Ja zal ik doen, ik ga er nog even over nadenken.

Bijlage 5: Transcript interview klantmanager 3

M: Martina

K: Klantmanager

M: Goedemiddag. Ik zal allereerst nog een keertje herhalen waarvoor dit interview precies is. In het kader van mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de wachtperiode, in lijn met de Omgekeerde Toets. Daarvoor wil ik de klantmanagers van Ja interviewen om de mogelijke situaties in kaart te brengen waarvoor het afwijken een uitkomst zou kunnen bieden en wil ik vragen wat er gedacht wordt van een dergelijke werkinstructie en waarmee ik rekening moet houden bij het ontwikkelen daarvan.

K: Welke wachttijden bedoel je dan?

M: De vier weken wachtperiode na de eerste melddatum.

K: Oh de zoekperiode.

M: Ja inderdaad, dat bedoel ik. Allereerst zou ik je willen vragen of je al bekend bent met de Omgekeerde Toets en wat je daar al vanaf weet.

K: Ja, ik ben bekend ermee. In ieder geval bij deze gemeente. Ik werk bij meerdere gemeenten want ik ben zelfstandige. Ik werk hier pas sinds november. Maar ja, wat ik hiervan weet is bijvoorbeeld wanneer iemand gaat verhuizen, die vraagt dubbele huur en inrichtingskosten aan.

Normaalgesproken moet je dat aanvragen bij de nieuwe gemeente. Maar de Omgekeerde Toets zegt nou weet je wat, dan doen we dat gewoon in de oude gemeente want als je dat niet doet, dan is de kans groot dat de woning dan misschien al weg is omdat de kosten dan niet betaald kunnen worden. Ja dat is eigenlijk wel de Omgekeerde Toets. Dat je dus eigenlijk gewoon kijkt naar de situatie van de klant en op basis daarvan ga je daarop toepassen. Dus eigenlijk gewoon omgekeerd ja. Want normaal zou je dat niet doen maar je kijkt naar de situatie van de klant en om die reden doe je het wel.

M: Oke, inderdaad goed voorbeeld. Hoe zijn jullie hierover, over de Omgekeerde Toets, geïnformeerd?

K: Ja dat is al een tijdje geleden geweest, toen hebben ze cursussen gehad maar toen was ik nog niet bij de gemeente. Dus ik weet daar zelf niet heel veel van, hoe dat precies gegaan is. Maar ik weet wel wat het inhoudt en dat er cursussen zijn geweest waar casussen zijn besproken uit de praktijk.

M: Oke. Wat vind je daarvan?

K: Ik vind het goed.

M: Kun je dat meer definiëren?

K: Ik denk dat het altijd van toegevoegde waarde is om echt naar de persoon te kijken en niet zomaar de regels klakkeloos toe te passen.

M: Waarom vind je dat?

K: Nou ja, niemand is gelijk dus de wet- en regelgeving kan niet op iedereen toegepast worden. Kijk bijvoorbeeld naar de wachtperiode, het thema van jouw afstuderen, tja voor sommige mensen is het niet mogelijk om te solliciteren. Dan vind ik de wachtperiode nergens op slaan. Daarom vind ik dat je altijd moet kijken naar wat de mogelijkheden zijn per persoon en dat moet je echt per individueel geval bekijken. Daarom vind ik de Omgekeerde Toets een goede ontwikkeling.

M: En is het werken met de Omgekeerde Toets echt iets nieuws voor jou?

K: Het is zeker wel nieuw, want ik bedoel, je krijgt een wetvoorschrift en je moet, ja, daar moet je mee werken. Dat voorbeeld die ik net noemde dat vind ik een goed voorbeeld. Het is gewoon vastgesteld dat inderdaad, dat je de bijzondere bijstand in de nieuwe gemeente moet aanvragen. Nou, en de Omgekeerde Toets zegt: doe je dat niet, dan is de kans groot dat de woning dan al vergeven is als de klant het zelfstandig niet kan betalen en de financiën niet op orde zijn. Dat vind ik wel goed. Kijk we bieden natuurlijk wel maatwerk maar dit is geen maatwerk. Want dit gaat in tegen de regels die er zijn.

M: Oke, dus het is iets anders dan het bieden van alleen maatwerk want de Omgekeerde Toets kan ook buiten de wetgeving om worden toegepast?

K: Inderdaad.

M: Maar ik begrijp dat dit voor jou dus nieuw is? Je hebt het in ieder geval nog niet zelf toegepast.

K: Nee, inderdaad.

M: En heb je er wel al eens over nagedacht, om de regels anders toe te passen?

K: Nee nog niet eigenlijk.

M: Is daar een reden voor?

K: Ik heb nog niet echt met situaties te maken gehad waarvan ik wilde afwijken van de wachtperiode.

M: Oke, en wat zou je vinden van een dergelijke werkinstructie? Denk je dat je de Omgekeerde Toets dan eerder zou gebruiken?

K: Ik vind het op zich prima maar wel afhankelijk van de situatie. Kijk bij andere gemeente hebben ze het bijvoorbeeld ook aangepast. Je hebt twee groepen, mensen met belemmeringen en zonder belemmeringen. Of mensen die in het doelgroep-register zitten. Dat zijn drie categorieën en in deze gemeente wordt daar geen rekening mee gehouden. Ik vind eigenlijk gewoon dat die categorieën er moeten zijn.

M: Wat voor categorieën zou je daarin kunnen onderscheiden?

K: Mensen die in het doelgroepen-register zitten, die krijgen de wachtperiode niet want daarvan is bekend dat ze hulp nodig hebben bij solliciteren.

M: Zou je de wachtperiode bij deze groep dan helemaal niet willen toepassen?

K: Ja, helemaal niet toepassen.

M: En waarom zou je dat willen?

K: Nou, als je ze gelijk kan spreken nadat ze een aanvraag hebben gedaan voor een uitkering, dan kan gelijk alles op gang worden gezet. Want ze kunnen zelf toch niet solliciteren. De kans dat ze betaalt werk vinden is hij hen echt nihil. In andere gemeenten waar ik gewerkt heb doen ze dat ook zo en dat is echt ideaal.

M: Hoe gaat dat daar dan precies?

K: Die krijgen dan het aanvraagformulier mee. We hadden daar een soort intakegesprek, een spreekuur.

M: En hoe werkte dat dan?

K: Nadat ze zich gemeld hadden voor een uitkering konden ze naar het spreekuur komen en dan werd eigenlijk als het ware de hele situatie van de klant in kaart gebracht en werden er mogelijke belemmeringen besproken. Dan werd er bepaald van oke deze klant krijgt wel de zoekperiode, en deze niet. En dan later kwamen ze terug met het gehele aanvraagformulier en de stukken die nodig zijn om de aanvraag toe te kennen, zoals dat hier natuurlijk ook gewoon gaat. Want tijdens het spreekuur konden ze vaak niet alle stukken inleveren. Ze waren daar dan ook niet echt op voorbereid dat ze dat allemaal mee moesten nemen. Dus dan is de wachtperiode dus echt anders ingericht. Je legt dus die vier weken zoekperiode niet op, maar je doet gelijk de intake.

M: En wat is dan precies de voorwaarde om het op deze manier te kunnen aanpakken?

K: Dat de klant is opgenomen in het doelgroepen-register. Dat konden wij natuurlijk gewoon zien he, in Suwinet. Dat ken je waarschijnlijk wel.

M: En wat nou als een klant wel bijvoorbeeld van het praktijkonderwijs komt, maar niet in het doelgroepen-register is opgenomen?

K: Ja dan geldt precies hetzelfde. Als wij in de programma's zien dat ze van het praktijkonderwijs komen, dan volgen we gewoon dezelfde route als die van de doelgroep-jongeren.

M: Waren er in die andere gemeente ook nog andere groepen waarvoor er afgeweken werd van het reguliere traject, wat de wachtperiode betreft? Dus dat de klant direct na het melden werd gesproken door een klantmanager.

K: Het doelgroepen-register was een vereiste en zo niet dan gingen we kijken naar de overlegde stukken van de klant en ook gewoon z'n verhaal aanhoren om z'n situatie in kaart te brengen.

M: En hoe was deze manier van werken precies geregeld?

K: Hoe bedoel je precies?

M: Nou, stond deze werkwijze bijvoorbeeld beschreven in een beleidsstuk, verordening of een werkinstructie of iets dergelijks?

K: Nee, eigenlijk stond dat nergens voor zover ik weet. Dat was gewoon de manier waarmee we werken. Iedereen van de afdeling deed dat zo maar volgens mij stond dat nergens vastgelegd nee. Het was gewoon de werkwijze.

M: Oke. Dan hoorde ik je hiervoor nog zeggen dat jullie onderscheid maakte tussen klanten met belemmeringen en zonder belemmeringen. Aan wat voor soort belemmeringen moet ik dan zoal denken?

K: Bijvoorbeeld dat de klant bij een psycholoog liep, of in beeld bij een wijkteam dus klanten met problemen. Daarbij is werk gewoon niet haalbaar maar er moet wel inkomen zijn om te kunnen leven. Of denk bijvoorbeeld aan iemand die heel veel schulden heeft. Ja als je heel veel schulden hebt en dat zit je dwars, ja dan ga je echt niet werken hoor in die vier weken. Dat kan ik nu al vertellen. Dus dat zijn echt de twee groepen.

M: Dus ik hoor nu de jongeren met psychische problemen en jongeren met schulden, klopt dat?

K: Ja. En dan heb je nog jongeren natuurlijk die wel gewoon kunnen werken.

M: Zijn er naast die twee groepen die we net hebben besproken, nog andere groepen te bedenken?

K: Nee, dit zijn de belangrijkste. Je hebt te maken met belemmeringen en schulden. Met schulden bedoel ik dan psychische problemen. Verder is er niets.

M: En hoe zou je dat dan het liefste zien? Dus stel je krijgt een klant en laten we zeggen deze klant heeft schulden en psychische problemen. Hoe zou je de wachtperiode dan idealiter willen invullen voor deze klant. Als je het echt zelf zou mogen bepalen.

K: Intake innemen en dan plan van aanpak gelijk opstellen. En dan betaal je na een maand gelijk uit.

M: Dus dan pas je die vier weken alsnog toe, toch?

K: Nee juist niet.

M: Maar je zei na vier weken nodig ik 'm uit toch?

K: Nee, ik neem de aanvraag in en ik doe de intake en beoordeel alles alvast. Dus er loopt dan gelijk een plan van aanpak en ze kunnen dan gelijk deelnemen aan de trajecten hier maar de uitkering wordt dan na vier weken uitbetaald. Die manier van werken vond ik echt heel prettig. Als ik kijk naar gemeente Arnhem, daar deden ze het ook zo. Ja dat werkte gewoon heel fijn. Dat zouden ze hier ook moeten doen.

M: Wat was daarin voor jou het belangrijkste, dat je die manier van werken zo fijn vond?

K: Je spreekt de klant gelijk, en je weet gelijk waar je mee te maken hebt. Doordat je die informatie al in een vroeger stadium hebt, kun je gelijk aan de slag.

M: Is Arnhem een linkse gemeente?

K: Eh, ja inderdaad, links.

M: En werd daar voor jongeren met schulden bijvoorbeeld ook een andere werkwijze gehanteerd of alleen voor de jongeren die opgenomen zijn in het doelgroep-register?

K: Jaja, die ook. Dus doelgroep, psychische problemen en schulden.

M: Dus voor die jongeren werd er afgeweken van de wachtperiode?

K: Ja inderdaad.

M: Waren er ook nog andere jongeren waarvoor dat zo was?

K: Nee dit zijn ze allemaal. Want vaak als iemand schulden heeft, dan is er een wijkteam bij betrokken. Kijk we praten natuurlijk niet over schulden van een paar honderd euro maar echt over problematische schulden. De schulden moeten het normale functioneren echt in de weg staan. En als iemand komt met een medewerker van een wijkteam, dan kun je er eigenlijk wel een beetje van uitgaan dat er inderdaad echt problematische schulden zijn. Voor dak- en thuisloze jongeren geldt dat trouwens ook.

M: Dus voor dak- en thuisloze jongeren werd er ook van de zoekperiode afgeweken.

K: Ja voor die groep inderdaad ook. Voor hen was er ook een spreekuur van goh waar verblijf je. En voor deze groep werd de wachtperiode ook niet opgelegd.

M: En werd dat daar besproken zoals ze dat hier ook doen? Dus aan de hand van zo'n tien-dagen-lijst?

K: Ja, inderdaad ook met zo'n lijst.

M: Hoe ging dat dan in zijn werk?

K: Er was voor hen een speciaal spreekuur waarbij ze die lijst moesten invullen met daarop waar ze allemaal verbleven hebben, de afgelopen tien dagen.

M: Maar daarvoor moesten ze zich al gemeld hebben voor de uitkering neem ik aan?

K: Ja, ze hadden zich dan al gemeld. En dan kwamen ze bij mij voor de intake en dan daarna maakte ik een nieuwe afspraak. Want eerst moest die lijst dan uitgezocht worden, waar ze verbleven. Die lijst werd dan helemaal gecontroleerd door een andere afdeling.

M: Kan ik uit alles wat je verteld hebt opmaken dat je erg enthousiast bent over een dergelijke werkwijze?

K: Zeker ja.

M: Lijkt het je wat als ze in Leiden met een soort gelijke werkwijze aan de slag gaan?

K: Ja ik vind het altijd top werken. Dat is het voordeel dat ik extern ben. Ik heb de afgelopen jaren bij veel verschillende gemeenten gewerkt en daarom ook een kijkje kunnen nemen in veel verschillende keukens. Dus ja, dit vind ik echt een super goede werkwijze, maar de andere collega's die kennen dat natuurlijk niet omdat ze altijd maar op dezelfde plek werken.

M: Zijn er dan ook dingen die je meeneemt uit de werkwijze uit de gemeente waar je hiervoor gewerkt hebt?

K: Nou, weet je, er moet natuurlijk wel ruimte voor zijn. En die ruimte is er nu gewoon niet. Inhoudelijk neem ik altijd wel dingen mee ja, maar bijvoorbeeld de wachtperiode anders inrichten, nee dat kan natuurlijk niet. Ik kan niet de enige zijn die dat opeens anders gaat toepassen. Ik kan de werkwijze niet zelf opeens gaan veranderen. Ik geef het wel aan hoor, want soms wordt er gevraagd wat ik ergens van vind. Maar dat moet dan wel echt gevraagd worden.

M: Hoe zou een werkinstructie voor de zoekperiode eruit moeten zien voor jou?

K: Eh... Ja eigenlijk alles wat ik heb opgenoemd in principe, als je daar gewoon rekening mee houdt.

M: Bedoel je dat ik die doelgroepen allemaal moet beschrijven?

K: Ja gewoon duidelijk beschrijven. Dat de zoekperiode dus gewoon standaard wordt toegepast, met uitzondering op bepaalde groepen. En dan noem je al die punten. Ik denk dan dat de werkwijze heel anders wordt, als je dat hebt. Zo'n werkinstructie. Nu is het zo dat alle klanten binnenkomen na de vier weken. Ook bijvoorbeeld als de klanten bij de Binnenvest lopen, ja dan denk ik, die zitten daar natuurlijk niet voor niets en toch moeten ze dan de hele molen doorheen van de zoekperiode. Kijk de voorlichtingsbijeenkomst vind ik prima maar voor jongeren die gewoon niet kunnen werken dan zeg ik gewoon hup de aanvraag innemen, intakegesprek en kijken wat er verder nodig is voor zo'n klant. Ik hoop dat er in de toekomst wel iets gaat veranderen.

M: Wat vind je van de voorlichtingsbijeenkomst zoals die er nu is?

K: Ja de voorlichting ken ik ook al uit Arnhem, dat vind ik prima, super.

M: Is die voorlichting hetzelfde zoals bij ons?

K: Ja in principe is die gewoon hetzelfde. De informatie die er verteld wordt is in ieder geval hetzelfde. Degene die de voorlichting geeft, geeft er natuurlijk wel weer een andere draai aan. Dat wel.

M: Dus als ik het goed begrijp zou je die wel gewoon in stand willen houden?

K: Ja, daar vind ik niks mis mee. De jongeren krijgen daar natuurlijk te horen wat er van ze verwacht wordt tijdens de zoekperiode maar ook tijdens de uitkering wanneer die helemaal is toegekend. Alleen moet er gewoon zoals ik eerder zei iemand zijn die de klant dus spreekt net voor of na de voorlichting. Wanneer er net een aanvraag is gedaan voor bijstand.

M: Ja, precies. Om alvast de gehele situatie van de klant in kaart te kunnen brengen en dan onderscheid te maken of de klant wel of niet de wachtperiode krijgt, he?

K: Yes.

M: En wat voor manieren van afwijken van de wachtperiode zijn er nog meer te bedenken naast hem volledig te schrappen?

K: Eh... Er zijn denk ik geen andere manieren.

M: En wat zou je ervan vinden om de jongeren die wel zelfstandig in staat zijn te solliciteren, daar een handje bij te helpen door ze bijvoorbeeld een sollicitatietraining aan te bieden, al dan niet vrijwillig?

K: Waarvoor precies?

M: Nou de jongeren moeten natuurlijk tijdens de zoekperiode een x aantal sollicitaties doen, afhankelijk van het feit of ze wel of niet in het bezit zijn van een startkwalificatie. Ik heb van andere collega's gehoord dat het aantal jongeren die daadwerkelijk uitstromen tijdens de wachtperiode erg klein is. Dat kan natuurlijk liggen aan verschillende factoren. Bijvoorbeeld geen gunstige arbeidsmarkt, gebrek aan motivatie, niet weten hoe je je moet gedragen bij een sollicitatiegesprek of gewoon fouten in het CV of sollicitatiebrief. Wat nou als er tijdens de wachtperiode al een sollicitatietraining wordt gegeven met tips om een sollicitatie zo goed mogelijk te laten verlopen en dat ze bijvoorbeeld hulp krijgen bij het maken van een CV en brieven. Dan is de zoekperiode misschien veel succesvoller.

K: Ja dat zou wel goed zijn. Kijk als je me vraagt wat ik ervan vind om hem weg te doen, dan zeg ik nee. Daarvoor is de wet er namelijk.

M: Nee ik bedoel ook niet om hem weg te doen, uiteraard moet je individualiseren. En die wachtperiode is er ook gewoon, die blijft, maar dat je in die wachtperiode van te voren een sollicitatietraining geeft, alleen maar om de wachtperiode succesvoller te laten zijn doordat ze dan bijvoorbeeld een beter CV en een sollicitatiebrief hebben. En misschien dat ze in zo'n training ook een keer een sollicitatie kunnen oefenen, ik verzin maar even wat.

K: Dat zou een goede optie zijn ja. Ze tijdens die vier weken direct aan het werk zetten.

M: Zou dat iets zijn?

K: Ja zeker, ik denk dat dat de kansen voor deze jongeren inderdaad wel zou kunnen vergroten op de arbeidsmarkt. Dus op het moment dat ze zich melden, dat je gelijk een traject inzet.

M: Ja precies.

K: Dat lijkt me een goed plan.

M: Hoe dat dan precies ingevuld zou moeten worden, moet nog wel bekeken worden uiteraard. Er moet natuurlijk capaciteit voor zijn en ook een ruimte.

K: Ja er zouden dan een paar mensen moeten zijn eigenlijk die dat opvangen. Maar dat zou inderdaad een goed idee zijn.

M: En heb je enig idee hoeveel jongeren er eigenlijk werk vinden tijdens de zoekperiode?

K: Nee, dat durf ik niet te zeggen.

M: En heb je een idee van het percentage van jongeren waarvoor je zou willen afwijken? Dus die groepen die we besproken hebben?

K: Ja ik heb een lijstje, die zal ik je nog geven zo.

M: Oke top. Super. Dan denk dat we zo'n beetje alles besproken hebben. Heb jij er nog iets aan toe te voegen?

K: Nee we hebben alles besproken zo.

M: Dan wil ik je hartelijk bedanken voor je tijd.

K: Geen probleem, succes met je verdere interviews.

Bijlage 6: Transcript interview Klantmanager 4

M: Martina

K: Klantmanager

M: Goedemiddag, alvast hartelijk bedankt voor je tijd. Allereerst zal ik nog een keertje herhalen wat het idee achter dit interview is. Voor mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de wachtperiode, of bij het anders in de delen van de wachtperiode. Daarom dat ik de klantmanagers van Ja wil interviewen om de mogelijke situaties waarvoor dit een uitkomst zou kunnen zijn, in kaart te brengen en om te peilen wat er gevonden zou worden van een dergelijke werkinstructie. Dit alles in lijn met de Omgekeerde Toets.

K: Oke.

M: Allereerst wil ik je vragen wat je weet van de Omgekeerde Toets?

K: De Omgekeerde Toets, ja we hebben daar twee sessies over gehad en ja, eh, de eerste sessie ging over de Omgekeerde Toets zelf, dus wat het precies inhoudt, en de tweede keer hebben we een presentatie gehad en mochten we casussen bespreken.

M: Waren dat casussen uit jullie eigen caseload?

K: Ja, we zaten in een groep en we mochten casussen inbrengen, dus collega's hebben dat gedaan. En dan wordt dat gewoon gezamenlijk besproken. En zelf heb ik de Omgekeerde Toets nog niet toegepast. Ja

M: Was de informatie die je tijdens die informatiebijeenkomst te horen hebt gekregen nieuw voor jou?

K: Nou, niet helemaal nieuw. Want eigenlijk ja, weet je het al. Want je kunt natuurlijk altijd maatwerk leveren. En dat doe je natuurlijk al, individualiseren. Dus dat deed ik al wel. Maar goed, dan is er nu een naam aan gegeven, ik denk een beetje als houvast om daarnaar te kunnen verwijzen in bijvoorbeeld rapportages.

M: Dus als ik het goed begrijp is de werkwijze niet zozeer nieuw maar is er een nieuwe naam verbonden aan die werkwijze?

K: Ja, zo zou je het wel kunnen zeggen denk ik. Er wordt gewoon al maatwerk geleverd en geïndividualiseerd dus dat is niet echt iets nieuws. Ik vind het een beetje dubbel. Maar goed, het is wel fijn om te kunnen verwijzen naar de Omgekeerde Toets als je iets moet onderbouwen in een rapportage waarom je een bepaalde beslissing maakt.

M: Ja precies.

K: Dus echt een beetje als houvast.

M: En ik begrijp dus van jou dat je het zelf nog niet hebt toegepast?

K: Nee, ik heb het zelf nog niet toegepast, ik heb nog nooit echt zelf zo'n hele bijzondere situatie gehad waarbij ik echt allerlei uitzonderingen hoefde te maken.

M: Je komt van de Langegracht he, begreep ik?

K: Ja klopt. Ik werk zelf ook überhaupt nog niet zo lang als klantmanager. Pas sinds mei 2016 dus ik heb ongeveer anderhalf jaar aan de Langegracht gezeten tot vorig jaar augustus en in augustus ben ik hierheen gekomen.

M: Leuk om te horen. Hele andere doelgroep weer he, die jongeren.

K: Ja het is hier veel dynamischer, meer klantencontact en we kunnen hier voor de jongeren veel meer instrumenten aanbieden.

M: Kan ik me voorstellen ja. Om even terug te keren naar de Omgekeerde Toets wil ik je vragen wat je vindt van de Omgekeerde Toets aan de hand van wat je ervan weet?

K: Ik vind het heel goed, zeker, ik vind dat dat er gewoon moet zijn. Ja tuurlijk, die mogelijkheid moet er gewoon zijn, het bieden van maatwerk. Ja weet je, het is gewoon in het belang van de klant. Niet iedereen is het zelfde. Dus ja, zelf zou je natuurlijk ook willen dat er echt naar jouw situatie gekeken zou worden als je de klant zou zijn. Stel je voor dat ik in die situatie zou zitten, zou ik dat ook fijn vinden dat ze kijken waar mogelijkheden liggen en dat ze niet met allerlei regeltjes komen van dit kan en dit kan niet. Dit is de wet, dus klaar. Dus ik begrijp dat het zelf ook gewoon belangrijk is voor klanten om maatwerk te bieden en de klanten soms te gemoed te komen en te bevorderen dat er iemand bijvoorbeeld naar school gaat en daarmee uitstroomt.

M: Waarom denk je dat het bevorderend is om maatwerk te bieden? Wat is de precieze reden dat ze dan eerder zouden uitstromen?

K: Als je de regels niet zo nauw neemt, op plekken in de wet waar daar ruimte voor is, is er vaak meer mogelijk voor de klant. Bijvoorbeeld door een klant bij het begin van het traject direct te laten praten met een scholingsdeskundige, en daar de nadruk op te leggen in plaats van op het solliciteren, dan kan de klant misschien al heel snel beginnen aan een opleiding en is de uitkering niet meer nodig.

M: Aha, oke. Duidelijk voorbeeld. Ik kan me zo voorstellen dat een dergelijke situatie niet vaak aan de orde is, klopt dat?

K: Op zich niet nee, de klant moet natuurlijk wel over de capaciteiten beschikken om een opleiding of studie te kunnen volgen en natuurlijk kan dat ook maar op twee momenten in het jaar maar het komt wel eens voor.

M: Ja precies, logisch. En wat zou je vinden van een soort werkinstructie die ik net beschreef? Die dus betrekking heeft op de wachtperiode.

K: Goed. Ik heb net nog een casus besproken waarbij iemand bij Ja zat, maar is samen gaan wonen met iemand van de Langegracht dus is ze overgedragen naar de Langegracht. Maar nu zijn ze uit

elkaar. En nu woont ze in Rosa Manus en straks geef ik de informatiebijeenkomst en dan komt ze, maar het is een kwetsbaar iemand en is zelf niet in staat te solliciteren.

M: Wat is de reden dat ze niet in staat is om te solliciteren?

K: Ze heeft te maken met allerlei psychische problemen waarover een angststoornis. Ze is dus nu ook niet in staat om te werken. Ze doet wel vrijwilligerswerk bij de Binnenvest ofzo, en dat is, maar goed, voor zo iemand is de zoekperiode, naja, die zou je gewoon achterwegen kunnen laten omdat het dan geen toegevoegde waarde heeft. We hebben nu afgesproken dat ze naar de voorlichtingsbijeenkomst komt, en ik neem dan een aanvraagformulier voor haar mee, die vult ze in, en dan neem ik die morgen mee terug naar hier en dan wordt ze gewoon ondergebracht in de caseload een klantmanager hier en zo snel mogelijk op geroepen hoop ik.

M: Dus als ik goed begrijp komt haar aanvraag direct terecht bij een klantmanager en wordt ze gelijk gebeld door haar klantmanager zonder eerst die vier weken te wachten, klopt dat?

K: Ja, ze kan dan zeg maar sinds de beëindiging aansluitend haar uitkering krijgen.

M: Welke beëindiging?

K: De beëindiging van de uitkering die ze had met haar partner toen ze nog samenwoonde. Die uitkering is nu gestopt omdat ze uit elkaar zijn. Dus nu kan ze haar eigen uitkering krijgen voor een alleenstaande.

M: Ohja, ik snap 'm.

K: Dus in principe zou ze nu overgedragen moeten worden naar ons toe, omdat ze 27 min is, en niet meer samenwoont met iemand van 27 plus. Met in ieder geval een begeleidend schrijven dat ze uit elkaar zijn gegaan en dan kunnen we opnieuw de situatie gaan bekijken, en de uitkering weer op nieuw opstarten.

M: Dus sinds ze uit elkaar zijn woont zij bij Rosa Manus en heeft ze weer recht op een uitkering voor een alleenstaande.

K: Ja, dus ik vind dat ze niet hoeft te voldoen aan de vereisten van de zoekperiode, ik vind het zonde want straks is er gewoon een gat voor niets, want ze kan het niet. Ze kan niet solliciteren. Dus die vier weken die bedoelt zijn voor solliciteren, daar kan ze niets mee.

M: Mag ik het zo stellen dat het nut van de zoekperiode in dit geval eigenlijk gewoon wegvalt?

K: Ja klopt, ja, ja, het heeft in haar geval geen nut. En als het geen nut heeft, ja dan hoef je ze ook niet die zoekperiode laten uit te zitten.

M: Zijn er voor jou nog andere situaties denkbaar, waarbij het nut van de wachtperiode eigenlijk wegvalt?

K: Ik denk aan mensen die niet in staat zijn om te solliciteren, bijvoorbeeld op allerlei trajecten zitten.

M: Aan wat voor trajecten moet ik dan denken?

K: Bijvoorbeeld GGZ-trajecten, psychisch niet in orde en daarom op dit moment niet in staat om te werken. Als je daar gewoon diagnoses voor hebt, rapporten van een arts, als ze dat gewoon kunnen overleggen dan lijkt het mij dat ze dan ook vrijgesteld kunnen worden van de zoekperiode.

M: Is het in dergelijke gevallen een vereiste dat er al een diagnose is op papier?

K: Ja, naja, weet je wat het is, met zulke stukken kun je alles veel beter onderbouwen. Een klant kan natuurlijk zelf wel van alles zeggen maar als er een diagnose van een arts is, dan weet je het tenminste zeker. Maar natuurlijk zijn er ook gevallen van klanten die nog helemaal geen diagnose hebben. Dan moeten we die klanten helpen de juiste wegen te bewandelen.

M: Wat voor wegen bedoel je precies?

K: De wegen om aan een indicatie te komen. Om ze door te verwijzen naar een instelling die ze kan helpen. Vaak verwijzen we dan natuurlijk door naar een wijkteam. Die pakken dit verder op en zorgen dat zo'n klant bij de juiste instelling terecht komt en dan kan er een zorg traject gestart worden. Maar over het algemeen is het wel de noodzaak ja, dat er dergelijke stukken te overleggen zijn zodat wij kunnen zien dat een klant niet in staat is te solliciteren en te werken.

M: Zijn er nog meer situaties denkbaar van klanten die niet in staat zijn om de wachtperiode te doorlopen zoals deze bedoelt is?

K: Even kijken hoor. De zoekperiode is natuurlijk gewoon bedoelt zodat de klanten in die zoekperiode gewoon gaan solliciteren. Ik denk dat ieder ander die gewoon een arbeidsverplichting heeft en straks in de bijstand zal komen en de arbeidsverplichting krijgt en werk zal moeten zoeken, voor die mensen is het natuurlijk echt van belang dat ze die zoekperiode gewoon uitzitten.

M: Wat bedoel je met uitzitten?

K: Dat ze die vier weken volbrengen en daarbij ook echt aan de sollicitatieplicht voldoen. Dus afhankelijk of ze een startkwalificatie hebben ja of nee, 8 of 16 sollicitaties doen tijdens de zoekperiode.

M: Aha, oke. Duidelijk.

K: Maar ik denk dat je een uitzondering kan maken voor degenen die gewoon geen arbeidsverplichting krijgen op basis van medische gegevens, omdat ze daar gewoon niet toe in staat zijn. Te werken. Wat we net al zeiden, de zoekperiode heeft dan echt geen nut.

M: En wat vind je van de zoekperiode voor jongeren met heel veel schulden?

K: Ja ze hebben misschien veel schulden maar ze zouden wel kunnen solliciteren, lijkt mij.

M: En als het echt problematische schulden betreft?

K: Ja, ik zie daar geen reden voor, waarom je dan een uitzondering zou moeten maken.

M: Dus even om het voor mezelf nog een keer te verduidelijken; tot nu toe zeg je voor jongeren met psychische problematiek, het liefst met een indicatie of ieder dergelijks, zou je wel willen afwijken en voor jongeren die schulden hebben niet, dat klopt he?

K: Klopt.

M: En hoe kijk je tegen jongeren aan die van het praktijkonderwijs komen, voor wie solliciteren wel eens heel erg lastig zou kunnen zijn?

K: Ja, voor hen zou je wel een uitzondering kunnen maken denk ik.

M: Een uitzondering in welke zin?

K: Dan zou ik, en dat doen we ook in sommige gevallen, daar moet alleen nog wat meer structuur aan worden gegeven maar dan kunnen we de klanten vrijwillig laten deelnemen naar de Op Naar een Baan training. Dat is dan een instrument, waarvoor ze aangemeld worden wanneer ze eenmaal in de bijstand zitten. Maar bijvoorbeeld bij zo'n jongen die moet gaan zoeken maar zelf niet in staat is door bijvoorbeeld praktijkonderwijs of noem maar op, dan kunnen we bieden dat ze dan vrijwillig mee kunnen doen aan de Op Naar een Baan training. En dan begeleid worden in het solliciteren of dat ze hulp krijgen bij andere vragen die te maken hebben met solliciteren.

M: En wanneer zet je dit dan precies in?

K: Vanaf meldingsdatum. Dus vanaf het moment dat die vier weken in gaan, dat ze dan in ieder geval hulp krijgen. Op hen is de zoekperiode wel gewoon van toepassing maar we geven ze dan begeleiding.

M: Aan zoiets heb ik ook zitten denken ja. Ik denk dat de zoekperiode dan veel efficiënter wordt en dat er mogelijk ook meer klanten al tijdens de zoekperiode zullen uitstromen naar werk.

K: Die kans is groot inderdaad.

M: Hoe vaak heb je op deze manier gewerkt?

K: Hoe bedoel je precies?

M: Dat je de klant hebt laten deelnemen aan de training, al voordat de zoekperiode op zijn einde was.

K: Tot nu toe maar bij één klant maar goed, dat komt ook door alle administratieve dingen die geregeld moeten worden. Bijvoorbeeld geregistreerd worden in Polydoc en in Csam.

M: Ja zolang je natuurlijk geen aanvraag hebt ingediend, kom je niet voor in de systemen.

K: Ja en dat betekent dat de trainer dan de administratie op orde moet brengen om ze hierin te laten opnemen. Kijk als dat voor één persoon is, is dat niet zo erg, maar als er meerde kandidaten zijn die vrijwillig die training gaan volgen en niet in de systemen voorkomen, dan is het moeilijk om bij te houden.

M: Dus eigenlijk zou er iets bedacht moeten worden waardoor dat makkelijker zou gaan begrijp ik.

K: Ja er moet iets bedacht worden, dat wanneer ze vrijwillig deelnemen, dat ze dan ook geregistreerd kunnen worden in Polydoc en Csam, zodat de trainer dat allemaal kan vastleggen. En als de aanvraag dan eenmaal door is na die vier weken en de aanvraag is goedgekeurd, dan kan de klantmanager dat ook allemaal teruglezen in de systemen waarin we werken.

M: Ja, precies. En hoe is dat hele proces voorlopen zeg maar, met die jongen waarover dit gaat?

K: Ja, nou, ik gaf de voorlichting.

M: Geef je die altijd?

K: Ja, in principe wel. De collega die dat voorheen deed, is weg dus ik heb dat nu op me genomen. En het was die keer een kleine groep, die jongen was de enigste, dus het was een één op één presentatie.

M: Haha, dat was een makkie dan.

K: Ja haha, ik vond hem een hele goede kandidaat zo op het eerste gezicht. Hij was gemotiveerd en hij zei ook van ja weet je, normaal als ik solliciteer word ik wel aangenomen maar nu weet ik niet waardoor het komt, maar ik word gewoon niet uitgenodigd. Dus ik had zoiets van hij is gemotiveerd, welbespraakt, gewoon goede werkervaring dus misschien moet er iets gedaan worden aan zijn manier van solliciteren, motivatiebrief, misschien wel zijn CV, dus ik heb het hem aangeboden. Om deel te nemen aan die training. Ik zei normaal is het verplicht, wanneer de uitkering is toegekend maar als je wil kun je daar nu al vrijwillig aan deelnemen. Dan hoeft je 'm dus niet gewoon maar uit te zitten omdat het moet, maar kan er echt iets bereikt worden. Dus ik zei ik meld je gewoon aan, dan krijg je begeleiding die je goed kunt gebruiken en misschien werpt het zijn vruchten af.

M: En hoe reageerde de klant op dit aanbod?

K: Hij was heel positief. Ik heb dus aangemeld en hij volgt nu dus die training.

M: Wat goed. En waren er verder nog specifieke kenmerken aan deze jongen?

K: Nee, in principe niet. Hij had een Havodiploma en hij had bij verschillende callcenters gewerkt, daar had hij ervaring en nou goed, hij wilde gewoon werk. Het liefst geen callcenters meer maar ander werk en verder waren er geen bijzonderheden eigenlijk. Het was een normale jongen zeg maar.

M: En had hij dan zelf een idee waarom het solliciteren niet echt lukte?

K: Nee, eigenlijk wist hij dat zelf ook niet. Ik vermoed dat dat aan zijn CV en motivatiebrief lag. Ik vroeg hem ook van wat je doe nou met je motivatiebrief, hij zei ik doe gewoon best een standaard motivatie, niet heel bijzonder. Dus ik denk dat het daaraan lag, dat zijn brief er telkens niet echt uitsprong bij werkgevers ofzo.

M: Wel handig dat jij degene bent die de voorlichting geeft, dan zie je de kandidaten gelijk allemaal. Je bent natuurlijk de enige persoon die ze ziet voordat de gehele wachtperiode is doorlopen.

K: Ja precies, ik kan al een heel klein beetje filteren. Ik spreek ze natuurlijk bij de voorlichting meestal maar heel kort omdat ze met meerdere zijn. Maar in dit geval was hij de enige dus kon ik meer tijd aan hem besteden en zo kwam ik alvast wat dingen over hem te weten.

M: Ja ik kan me zo voorstellen dat daar inderdaad niet altijd veel ruimte voor is. Ik ben tijdens mijn stage meerdere keren mee geweest en soms als er grote groepen zijn van zo'n 15 a 20 jongeren, dan is daar niet echt tijd voor, om ze allemaal te spreken.

K: Nee precies, dat kan dan inderdaad niet. Dus deze jongen had geluk dat hij alleen was. Als het kleine groepen zijn kun je al een beetje filteren en kun je er een paar aanmelden die gemotiveerd zijn om alvast deel te nemen aan de training.

M: Ja, dat is echt top. Ik kan me voorstellen dat je daar heel veel aan kunt hebben. Zeker als je nog wat jonger bent en nog nooit echt hebt hoeven solliciteren, dan lijkt het me fijn dat er iemand meekijkt naar je brief en wat tips geeft. Of überhaupt tips geeft over solliciteren.

K: Ja precies, ik denk dat je daar veel baat aan kunt hebben. En dat je niet hoeft te wachten totdat je in de bijstand zit maar dat je van te voren al wat geholpen wordt bij het vinden van een baan. Dit zou er zelfs voor kunnen zorgen dat iemand uiteindelijk geen bijstand nodig heeft, dat is natuurlijk ook alleen maar weer gunstig voor de gemeente. Als hij tijdens de wachtperiode een baan vindt, dan hoeft ie natuurlijk bij ons niet meer verder omdat hij het dan financieel alleen redt.

M: Heb je enig idee hoeveel jongeren er binnen de zoek periode daadwerkelijk een baan vinden?

K: Dat is volgens mij heel weinig hoor maar daar heb ik geen zicht op dus dat kan ik je niet vertellen. Ik zou het niet weten, geen idee.

M: En zou je kunnen bedenken waar het aan ligt, dat het er relatief weinig zijn die werk vinden in die periode?

K: Nou, de arbeidsmarkt is aangetrokken dus daar ligt het niet echt aan, maar het zijn meestal ook draaideurklanten weet je wel, zo'n klant die steeds terugkomt. Of jongeren met allerlei problemen.

M: Aan wat voor problemen moet ik dan denken?

K: Psychisch vooral ja. Die vinden dan geen baan of je hebt hoogopgeleiden die niet aan de bak komen vaak door gebrek aan werkervaring. Dit zijn er vaak niet veel hoor, vaak 1 2 of 3, hangt ook af van hoe groot de groep die week is. Meestal wordt er toch werkervaring gevraagd en ja, als je dat niet hebt dan wordt het toch wel lastig. Dan komen ze dus bij ons in de bijstand.

M: Dus dat jongeren tijdens de wachtperiode vaak niet erin slagen om al een job te vinden is vaak omdat ze te maken hebben met psychische problematiek.

K: Ja, zo zie ik het wel ja.

M: En wat zou je vinden van zo'n werkinstructie?

K: Voor?

M: Om af te wijken van de wachtperiode.

K: Ja, wel goed. Waarin dus ook de uitzonderingen goed en duidelijk zijn beschreven.

M: Wat vind je daar goed aan?

K: Ja dat er meer maatwerk komt en het zorgt denk ik ook wel voor uniformiteit in het handelen van de collega's onderling.

M: Waar zou ik rekening mee moeten houden?

K: Het voortraject met name. Als je uitzonderingen gaat beschrijven dan moet dat natuurlijk goed onderzocht worden en uitgewerkt worden zodat het duidelijk is voor iedereen.

M: Dus ik zou de situaties waarvoor er afgeweken kan worden duidelijk moeten beschrijven en daarbij goed onderscheid maken in hoe er dan voor die specifieke groep afgeweken kan worden.

K: Ja, je zal nader onderzoek moeten doen.

M: Ik wil sowieso nog wel met de kwaliteitsmedewerker gaan praten, hoe hij het voor zich ziet en wat er überhaupt natuurlijk mogelijk is. Hij is uiteindelijk degene die het moet toetsen.

K: Ik denk ook dat je met klanten moet gaan praten. Want je krijgt dan het verhaal van onze kant uit en wij kunnen aangeven van ja wij vinden dit en wij vinden dat, maar je zou ook met klanten kunnen praten. Bijvoorbeeld klanten uit het doelgroepen-register. Je zou in ieder geval iedere categorie een beetje kunnen interviewen om ook de kant van de klant uit te horen. Wij weten niet altijd wat de beperkingen zijn en hoe de klant erin staat. Hoe ervaart de klant dat en wat vindt de klant daarvan. Ik denk dat het belangrijk is om dat ook mee te nemen. Anders is het een onderzoek uit alleen onze bevindingen, maar ik denk dat het ook belangrijk is om het vanaf de andere kant te bekijken.

M: Wat zou ik dan precies moeten vragen aan de klanten?

K: Nou, als de klant bijvoorbeeld de zoekperiode heeft en iemand van bijvoorbeeld praktijkonderwijs of die in een GGZ-traject zit, noem maar op. We laten die klant nu gewoon de zoekperiode doorlopen of ga je een uitzondering maken. Dan is het ook gewoon fijn dat je ook vanuit de klant te horen krijgt van waarom is hij niet in staat te solliciteren, wat voor invloed heeft dat, in hoeverre is de klant in staat om te solliciteren. Misschien blijkt dan uit je onderzoek dat we geen onderscheid hoeven te maken. Niet alleen voor mensen die in een traject zitten of van het praktijkonderwijs komen, maar dat er meer jongeren problemen ervaren met solliciteren. Dat het dan geen nut heeft om de zoekperiode te doorlopen. Je doelgroep zou bijvoorbeeld kunnen verbreden door ook met klanten te spreken.

M: Oke, bedankt voor je feedback. Hier moet ik even over nadenken en bespreken met Monique en met de docenten op school. Eh... Ja. Wat voor manieren zou je nog meer kunnen bedenken voor het afwijken van de wachtperiode?

K: Dus zo'n Op Naar een Baan training. Eh, ja kijk. De zoekperiode is bedoelt om te solliciteren dus ja, wat kan je doen. De Op Naar een Baan training doen, dat is dan op vrijwillige basis. Misschien nagaan

of je dan die training tot een verplichting kan maken tijdens de zoekperiode. Er moet onderzocht worden of dat wettelijk mogelijk is. Dat je ze gewoon verplicht daaraan deel te nemen.

M: Wie zou je daar dan allemaal toe verplichten?

K: Gewoon allemaal. Iedereen die zich meldt voor een uitkering. Om in ieder geval mee toe doen met die training en dat je dan kunt filteren wie er zelf in staat is te solliciteren en wie niet. Dan kun je die training daar ook weer op aanpassen. Sommigen hebben natuurlijk meer hulp nodig. Dan kunnen ze dat ook aangeven, dat ze het fijn zouden vinden wat meer begeleiding te krijgen. Dan kun je ook zien of je klanten helemaal moet vrijstellen. Klanten die op dat moment echt niet in staat zijn om te solliciteren en te werken.

M: Zou je dan tijdens deze training ook ruimte willen vrijmaken om de klanten individueel te spreken?

K: Dat zou me goed lijken ja. Dan zien ze ook dat het allemaal serieus is. Nu is het zo van oke je gaat naar de voorlichtingsbijeenkomst, en dan is het oke dag, na vier weken zien we je weer. Terwijl als het na aanmelding gelijk opgepakt wordt, en ze gelijk in een traject gezet worden, dan zullen ze ook merken dat het echt serieus is en zelf ook beter hun best zullen doen.

M: Wat voor effect zou dit kunnen hebben op het aantal jongeren in de bijstand?

K: Ik denk zeker dat het een positief effect zou kunnen hebben, dat er meer jongeren een baan vinden en dus minder jongeren afhankelijk hoeven te zijn van een uitkering.

M: Zijn er nog andere aandachtspunten voor een werkinstructie?

K: Nee, nee, niet echt. Maar ja, zoals ik al zei, als je een werkinstructie gaat schrijven, dan doe je onderzoek maar dat moet dan wel vanuit beide kanten. Dus ook de klanten spreken anders weet je niet wat de knelpunten zijn van de klant uit. Wij kunnen makkelijk dingen gaan uitleggen, en dingen opmerken, maar ik denk dat het ook belangrijk is om het vanuit de klant te bekijken en aan te horen.

M: Ja, dat moet ik inderdaad gaan bespreken. Goede tip. Zijn er verdere nog aandachtspunten?

K: Nee, dit was het zo denk ik.

M: Dan wil ik je hartelijk bedanken voor je tijd en een fijne dag toegewenst.

Bijlage 7: Transcript interview klantmanager 5

M: Martina

K: Klantmanager

M: Ik zal allereerst nog een keertje herhalen waarvoor dit interview precies voor is. In het kader van mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de wachtperiode, in lijn met de Omgekeerde Toets. Daarvoor wil ik de klantmanagers van Ja interviewen om de mogelijke situaties in kaart te brengen waarvoor het afwijken een uitkomst zou bieden en wil ik vragen wat er gedacht wordt van een dergelijke werkinstructie en waarmee ik rekening moet houden bij het ontwikkelen daarvan. Dus oke. Allereerst wil ik je vragen wat je vindt van de Omgekeerde Toets?

K: Nou, wij hebben vorig jaar een training gehad, voor wat betreft de Omgekeerde Toets. Maar nou is de Omgekeerde Toets een methode waarmee ik zelf eigenlijk al jaar en dag mee werk, of mee probeer te werken. Het zijn mijn ideeën eigenlijk al. Dat je gewoon probeert maatwerk te leveren en dat je kijkt naar de casus en wat er nodig is om te bereiken wat je van plan bent. Dus, eh, ik vind die Omgekeerde Toets zeker een positieve ontwikkeling.

M: Wat vind je daar zo positief aan?

K: Dat het belang van de klant voorop staat en dat de regeltjes en wetgeving pas later aan de orde komen.

M: Dus ik begrijp dat je de Omgekeerde Toets al vaker hebt toegepast.

K: Ja, weetje, ik ben niet zo van de regeltjes, zo strak in de leer, voor mij telt het resultaat en de weg daar naartoe hoeft voor mij niet in het beton te zijn gegoten. Nee, als het nodig is om een beetje creatief te zijn, dan moet dat gebeuren vind ik.

M: Dus eigenlijk is het voor jou niet echt iets nieuws als ik het zo hoor.

K: Nee, voor mij niet. Maar voor de organisatie wel. Het blijft toch een ambtelijke organisatie. Nee maar ja, je hebt toch te maken met officiële wet- en regelgeving natuurlijk. Maar ja, vaak slaat het natuurlijk nergens op die zoekperiode. Als je te maken hebt met iemand met zware problematiek of een alleenstaande moeder met de zorg voor kleine kindertjes, die ook nog in een noodopvang zitten, ja dan slaat het nergens op.

M: Oke, en je zei zware problematiek. Aan wat voor problematiek moet ik dan zoal denken?

K: Aan psychische problemen, kan natuurlijk van alles zijn. Depressies, psychotische klanten, of klanten met bijvoorbeeld angststoornissen.

M: En heb je voor dit soort klanten de zoekperiode wel eens geschrapt?

K: Ja zo vaak eigenlijk, tuurlijk.

M: Hoe heb je dat dan precies gedaan?

K: Ik heb gedaan alsof de zoekperiode er wel is geweest haha, maar er vervolgens niets mee gedaan.

M: Hoe bedoel je dat precies?

K: Ik heb de sollicitaties niet ingenomen, want de bewijzen daarvan hoef ik natuurlijk niet in te voeren in het dossier. Ik hoef alleen neer te zetten dat ik ze gezien heb en goed heb bevonden. Dat heb ik vaak gedaan haha. We zitten ook niet te wachten he, op wassen neus constructies. Kijk het is heel makkelijk voor mensen om ervoor te zorgen dat ik twintig sollicitatieformulieren voor m'n neus krijg. Weet je, dat hoeven helemaal geen serieuze sollicitaties te zijn natuurlijk. Daar zit ik niet op te wachten.

M: Dus als het goed begrijp heb je wel die vier weken gewacht, maar ze hebben dan tijdens die wachtperiode niet gesolliciteerd, of je hebt er in ieder geval geen consequenties aan verbonden wanneer ze dat niet gedaan hadden?

K: Ja, en dat kan natuurlijk alleen als er goede redenen zijn, waarom er niet naar werk gezocht kon worden. Anders doe je het natuurlijk wel.

M: Wat voor situaties waren dat precies?

K: Eh...

M: Kun je een specifieke casus geven?

K: Ziek bijvoorbeeld.

M: Wat voor soort ziekte?

K: Vaak psychisch ja. Maar we werken nu natuurlijk ook met een doelgroep van jongeren die in het doelgroepen-register zijn opgenomen. Ja... en waarom zijn die jongeren daarin opgenomen. Dat is natuurlijk niet zonder reden. Dat is omdat ze extra ondersteuning nodig hebben. En dan ga je dus nu opeens zeggen van ja je kunt je hier pas melden als je gewoon vier weken hebt gesolliciteerd. Ja dat vind ik gewoon scheef.

M: Heb je hiervoor een casus?

K: Ik heb laatst een hele mooie casus gehad. Dat was van een autistische jongen, die was universitair afgestudeerd maar hij was dus autistisch. Hij was 2016 afgestudeerd en was daarna gelijk uit alle macht gaan solliciteren. Doordat hij autistisch was, was zijn presentatie gewoon niet goed. Hij heeft zich een slag in de rondte gesolliciteerd maar kwam gewoon echt nergens aan de bak.

M: Wat was daar dan de specifieke reden voor?

K: Zijn sociale vaardigheden waren niet wat er verwacht werd, door zijn autisme. En uiteindelijk heeft ie zich op aanraden van iemand zich aangemeld bij een bureau die gespecialiseerd zijn in het

begeleiden van mensen met autisme naar een baan. Maar die hadden hem dus weer geadviseerd om alvast een bijstandsuitkering aan te vragen. Hij had al zeven of acht maanden van zijn spaargeld geleefd en dat was inmiddels bijna op. Dus voor mij was het bij deze jongen belangrijk dat hij bij goede begeleiding zat. Ik heb afspraken gemaakt dat ze hem zo snel mogelijk zouden gaan begeleiden naar een baan. Al dan niet een garantiebaan, waar hij zijn eigen centen kon verdienen want hij had echt wel capaciteiten. Hij was immers universitair geschoold.

M: Hoe is het met deze klant afgelopen?

K: Binnen twee maanden had hij een betaalde baan.

M: Wat goed. Was het dan ook binnen de richting van zijn studie?

K: Ja bij het Ministerie in Rijswijk. Precies passend bij wat hij had gestudeerd. Helemaal goed.

M: Had hij dat zelf gevonden uiteindelijk?

K: Nee via dat bedrijf dat mensen met autisme bemiddelt naar een baan.

M: Super leuk.

K: Ja weet je, als jongeren vanwege de situatie waarin ze zitten niet kunnen solliciteren, dan moeten ze gewoon geholpen worden en hoeven we ze naar mijn idee niet eerst te laten zwemmen.

M: Heb je daar nog een voorbeeld van?

K: Nou we hadden net natuurlijk te maken met iemand die een stoornis heeft maar in feite wel gewoon kan werken, maar je hebt ook jongeren die bijvoorbeeld met psychose kampen. Ook daaraan vragen we van kom maar met sollicitatiebewijzen. Slaat nergens op. Een alleenstaande moeder bijvoorbeeld ook met 1 of 2 of 3 kindjes die in een noodopvang zit en geen inkomen heeft. Ja daar kan je niet van zeggen van goh ga maar lekker werken lijkt me. Dat wordt gewoon lastig en is niet reëel. Feitelijk gezien zou ze natuurlijk wel kunnen werken maar nogmaals dat is niet reëel. Er zijn wel arbeidsmogelijkheden maar pas als er bepaalde problemen onder controle zijn gebracht. Zoals kinderopvang, stabiele huissituatie, ik noem maar even wat. Dit is wel een tweede voorbeeld ja.

M: En is het daarbij van belang dat er al een soort van indicatie of ieder dergelijks is afgegeven wanneer een jongeren zegt problemen te hebben en daarom niet in staat zou zijn om te solliciteren?

K: Ja eigenlijk wel natuurlijk, maar ik heb met Monique nog wel eens over gehad dat ik eigenlijk het zelf veel efficiënter zou vinden om meteen een soort van intake te doen door een ervaren klantmanager zoals ik bijvoorbeeld om aan te hand daarvan meteen afspraken maken en vaststellen of er al dan niet arbeidspotentie aanwezig is. Zo'n soort constructie lijkt me wel wat ja.

M: Ja precies, dat is ook een beetje waar ik nu over aan het nadenken ben.

K: Het lijkt me gewoon veel efficiënter.

M: Dat je van te voren al kunt vaststellen van ja die heeft wel capaciteiten om zelf werk te vinden en die niet en dat je dan gelijk kunt doorpakken.

K: Juist.

M: Alles kan op die manier veel sneller in gang gezet worden ook natuurlijk, mocht dat nodig zijn. Of die weken besteden om alvast een GGD-advies aan te vragen, ik zeg maar even wat.

K: Bijvoorbeeld ja. Of, ja, je kunt het soms zo gek niet bedenken. Het is soms zonde dat er een periode van vier tot zes weken voorbij moet gaan voordat er bepaalde acties ingezet kunnen worden. Als je het proces op deze manier zou inrichten, ja dan kun je net het nodige net zo goed meteen doen, die acties zetten. En je kan ook gelijk de situatie van de klant veel duidelijker op tafel krijgen. Weet je wel, het slaat natuurlijk nergens op als je een jongeren hebt die op dat moment helemaal arbeids- of scholingspotentie hebben, om die in een groepsvoorlichting te wijzen op het feit dat ze vier weken moeten wachten en dat ze moeten solliciteren en na die vier weken eindelijk eens een keer een aanvraag moeten indienen. Ja dat vind ik niet echt duidelijkheid scheppend.

M: Oke, ik wil graag alle situaties in kaart brengen dus zijn er nog ander soort problemen die kunnen spelen bij jongeren, naast de jongeren die van het praktijkonderwijs komen of jongeren met psychische problemen?

K: Ja tuurlijk. Jongeren met hele zware schuldenproblematiek. Dus echt problematische schulden. Maar ook huisvestingsproblematiek. Die is ook erg belangrijk. Als de basis niet goed is en dan bedoel ik dat ze geen vastigheid hebben omdat ze continu van plek naar plek zwerven en zich continu, iedere dag weer, druk moeten maken om waar ze de volgende avond moeten slapen, ja joh die jongeren kunnen ook niet werken.

M: Dus begrijp ik goed dat je het liefst de zoekperiode voor deze jongeren ook niet zou willen toepassen?

K: Ja dit zou een reden kunnen zijn dat de zoekperiode geen toegevoegde waarde heeft. Eerst moet je zorgen, of in ieder geval moeten er eerst afspraken gemaakt worden dat het opgepakt gaat worden.

M: Dat was precies opgepakt gaat worden?

K: Dat er iets gaat gebeuren aan die schulden.

M: En wat maakt dat dan precies zo belangrijk?

K: Er moet rust komen in het hoofd van die jongeren en het is belangrijk dat je die jongeren perspectief biedt. Hele zware schulden problematiek, betekent vaak een zwart gat. Kan zelfs zo erg zijn dat ze het op een gegeven moment niet meer zien zitten, het leven. Dat ze geen toekomst meer zien. Maar je kan wel én én doen, er kunnen best acties tegelijkertijd plaatsvinden.

M: Aan wat voor soort acties moet ik denken?

K: Je kunt natuurlijk zorgen, al dan niet ondersteund, dat zo'n iemand bij de Stadsbank terecht komt, voor een schuldsaneringstraject. Dat kan natuurlijk prima gecombineerd worden met een werkstage of de trainingen die wij hier bieden, richting een baan later. We kunnen eventueel ook acties ondernemen richting huisvesting. We hebben natuurlijk korte lijntjes met het Werkhof van Cardea, De Binnenvest en dat soort dingen.

M: Dus als ik het zo even mag zeggen zou je tijdens de wachtperiode al middelen willen aanreiken.

K: Ja gewoon echt maatwerk leveren. Kijken in wat voor situatie de desbetreffende jongere zich bevindt en vanaf het moment dat hij zich dan aanmeldt voor een uitkering en bij de gemeente in beeld komt, zo snel mogelijk acties inzetten. Dat zou mijn idee zijn ja.

M: Oke, duidelijk denk ik. Wat zou je vinden van een dergelijke werkinstructie met betrekking op de wachtperiode?

K: Ik vind het goed, ik ben een voorstander van een andere aanpak als dat we nu hebben. Het lijkt me gewoon veel efficiënter om het te doen zoals ik net heb geschetst. Dus de jongeren gelijk aan de voorkant spreken en afspraken maken en een plan van aanpak maken. Ze hebben dan weliswaar nog geen uitkering maar we gaan gewoon dan al aan de slag. Dat is ook wel het vreemde he eigenlijk met die zoekperiode. De wet zegt dat jongeren eerst zelf moeten zoeken naar welk, maar achteraf ga je ze wel met terugwerkende kracht een uitkering geven. Ja dat lijkt me dan ook een beetje scheef. Maar er is natuurlijk ook een keerzijde.

M: Kun je dat uitleggen?

K: Ik krijg hier ook net afgestudeerde studenten, die met een uitkering een paar maanden naar de tropen willen. Ja dat zou ik zelf ook wel willen haha. Maar daar is de uitkering natuurlijk niet voor bedoelt. Ik heb ook jongeren gehad die niet voor Stage Nieuwe Stijl kozen, dat ken je nog wel, en vervolgens een uitkering kiezen omdat ze kiezen voor de centen. Kijk we hebben natuurlijk een periode achter de rug dat het economisch erg slecht ging en de banen lagen zeker niet voor het oprapen. Dat was gewoon heel moeilijk, dat zelfs mensen met goede kwalificaties nauwelijks aan de bak kwamen maar die tijd is nu weer voorbij.

M: Ja de arbeidsmarkt is weer flink aangetrokken.

K: Gelukkig wel ja, er is weer werk zat, voor degenen die dat echt willen moet het te doen zijn iets te vinden. Ten aanzien van die jongeren kun je ook gelijk duidelijkheid geven van jij komt de uitkering niet in, als ze je in het begin van het traject al zou kunnen spreken. Tenminste, jij komt er bij mij alleen in als je met zoveel reële sollicitaties aankomt dat je kunt aantonen dat je echt niet aan de bak komt. En nu moet je vaak het gevecht aangaan met deze klanten.

M: Wat zou dan het criteria zijn om deze jongeren buiten de deur te houden?

K: Een diploma en ik zou echt willen zien dat ze breed hebben gesolliciteerd. Echt breed zoeken. Ik snap best dat als je rechten gestudeerd hebt en bij een advocatenkantoor wil komen, dat je niet je eerste ambitie is om bij Mac Donalds hamburgers te staan bakken. Maar waarom zouden ze dat niet

kunnen doen in afwachting van iets anders. Als je in de bijstand zit, is al het werk passend. Ook als je hoog opgeleid bent.

M: Kun je een schatting geven van het aantal jongeren die hoogopgeleid zijn maar hier terecht zijn gekomen?

K: Nee niet echt. Ik ben er heel streng in, maar ik ben geloof ik de enige die daar heel streng in is.

M: Waar streng in is precies?

K: Om hoogopgeleide jongeren buiten de deur te houden. Bij mij komen ze er niet. Zij horen hier niet thuis joh, in de bijstand. Het is gewoon zonde.

M: Dus aan jou hebben de klanten een slechte haha.

K: Aan mij hebben ze dan zeker een slechte ja haha. Ik zeg dan ook tegen ze van joh moet je luisteren, de bijstand is helemaal niet bedoelt voor jongeren zoals jij. Nederland heeft in jou al voldoende geïnvesteerd, je hebt jaren lang gestudeerd. Daar ga je later ook de vruchten van plukken dus ik vind niet dat je hier thuis hoort. Tenzij ze natuurlijk weer psychische problemen hebben. Dat komt ook wel eens voor dat studenten psychische problemen krijgen wanneer het einde van de studie nadert omdat ze niet weten wat ze willen met hun leven. Het is overheidsgeld en bedoelt voor jongeren die geen andere kant uitkunnen. Niet voor jongeren die even lekker een maande willen overbruggen en denken lekker makkelijk negenhonderd zoveel euro te pakken. Zo werkt het natuurlijk niet.

M: En als we kijken naar de jongeren die niet in staat zijn te solliciteren, heb je enig idee hoeveel dat er zijn?

K: Dat worden er natuurlijk steeds meer. Ik kan de precieze aantallen niet geven maar doordat de Wajong niet meer bestaat, of in ieder geval een stuk minder toegankelijker is geworden, krijgen wij nu al die jongeren die van het praktijkonderwijs komen en die van alles mankeren. Ze kunnen misschien wel wat maar er is een heel lang traject voor nodig. Maar percentages kan ik niet geven. Ik zie wel dat wat kan werken, dat die dat ook wel snel vinden. Een uitkering is ook wel een beetje armoedig, of zo wordt dat vaak wel gezien natuurlijk. Als je gewoon je eigen centen kunt verdienen met werk, dan verdien je als je fulltime werkt al snel bijna het dubbele van wat een uitkering is. Dus nu de economie is aangetrokken, zie ik dat wel. De jongeren die kúnnen werken zijn vaak zo weer weg.

M: Oke, ja. Dus de hoofdgroepen die we besproken hebben zijn jongeren met psychische problematiek, dak- en thuislozen, zware schulden en de praktijkjongeren. Klopt dat?

K: Ja dat zijn de hoofdgroepen.

M: Zijn er nog andere groepen te bedenken?

K: Bijvoorbeeld nog die alleenstaande moeders. Niet altijd natuurlijk he, want dat kunnen ook toppers zijn maar dat moet gewoon per geval bekeken worden.

M: En als we het hebben over de zoekperiode en manier van afwijken, wat voor mogelijkheden zijn er dan nog meer?

K: Gewoon maatwerk leveren. Als ze bijvoorbeeld deels arbeidscapaciteit hebben, ja dan moeten ze gewoon solliciteren, zoals in de wet beschreven staat. Maar wat heeft het voor zin om tegen iemand te zeggen dat ie moet solliciteren als er geen mogelijkheden zijn. Dat zou ik gewoon van meet af aan willen, gelijk afspraken maken.

M: En wat zou je ervan vinden om in het begin al een soort sollicitatietraining te organiseren, waarmee...

K: Ja dat doe ik nu soms al. Ik word wel eens gebeld door klanten die destijds zijn uitgestroomd naar werk en dan om een of andere reden toch weer zonder werk komen te zitten. Soms is er voor deze jongeren maar heel weinig nodig om ze weer aan het werk te krijgen dus wat ik dan doe, dan ga ik naar onze job-hunter en vraag of ze toevallig iets voor hem heeft. Vaak lukt het, waarom niet. Waarom zouden we daarmee moeten wachten voordat het hele traject weer in gang is gezet. Scheelt de gemeente alleen maar geld als er geen uitkering uitbetaald hoeft te worden.

M: Dus als ik het goed begrijp heeft ie zich dan nog niet gemeld voor een uitkering?

K: Officieel niet nee, alleen bij mij. Vaak telefonisch.

M: En heb je wel eens klanten laten deelnemen aan de Op Naar een Baan voordat de uitkering was toegekend?

K: Nee nog nooit gedaan.

M: Wat zou je daarvan vinden?

K: Ja ik denk dat het zeker nuttig kan zijn. Maar je moet dan wel kijken of de klant echt gemotiveerd is, anders heeft het ook geen zin. Klanten die er met de pet naar gooien en het wel prima vinden een uitkering te ontvangen, ja die heb je ook. Ik kan altijd wel vrij snel een beoordeling maken of iemand iets van zijn leven wil maken of niet. Maar voor klanten die dat wel willen, ja hoor, zo'n training zou dan wel handig zijn. Als iemand graag wil, is het zonde om ze dan niet even extra te helpen en de ruimte niet goed te benutten. Solliciteren is vaak ook he, ja wat ik zeg, soms moeten we ze gewoon de juiste vacature aanreiken van joh, ga daar eens kijken en daar even informeren. Het is ook wel eens voor gekomen dat ik zo iemand dan gelijk ergens heen stuurde en dat ze die zelfde dag nog terecht konden voor een gesprekje.

M: Hoe vaak komt zoiets voor?

K: Ik kan alleen spreken voor mezelf maar ja goed, ik werk minder natuurlijk nu tegenwoordig dus ik heb niet zoveel intakes en zo meer maar, ja het kom wel eens voor maar niet zo vaak. Ik weet niet precies, kan geen aantallen noemen.

M: En heb je het idee dat het klantenbestand in aantallen is afgenomen nu de arbeidsmarkt is aangetrokken?

K: Ja zeker, die is beduidend kleiner geworden, ja tuurlijk. En de klanten die we krijgen die hebben vaak problemen of beperkingen. Dat kan van alles zijn, jongeren die naar een garantiebanaan toe moeten of zo. Die blijf je houden want die hebben langere trajecten nodig, als ze al wat kunnen.

M: De groep is dus eigenlijk kleiner geworden maar met meer problemen.

K: Ja eigenlijk wel ja. En de instroom met jongeren die geen beperkingen hebben dus waarin er niets scheelt aan de motivatie en voldoende gekwalificeerd zijn, dat zijn er steeds minder. En ja, het aantal jongeren met een beperking wordt steeds groter, mede door de verandering en verscherping van de Wajong.

M: Oke, duidelijk. Dan denk ik dat ik alles zo'n beetje besproken heb wat ik weten eigenlijk. Heb je er nog iets aan toe te voegen?

K: Nee, globaal komt het hier op neer, wat we besproken hebben. Ik zou ze gewoon gelijk willen spreken en gelijk aan de gang gaan met jongeren die dat nodig hebben. Gelijk een schifting maken van ja die kunnen werken of naar school en deze hebben even of duurzaam geen capaciteiten om aan het werk te gaan. Of natuurlijk om een opleiding te gaan volgen.

M: Yes, oke super. Dan wil ik je hartelijk danken voor het interview.

K: Geen dank, veel succes.

Bijlage 8: Transcript interview Klantmanager 6

M: Martina

K: Klantmanager

M: Ik zal allereerst precies even vertellen wat ik van plan van. Voor mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de zoekperiode, zoals deze nu geldt. Dit is in het kader van de Omgekeerde Toets. Vandaar dat ik de klantmanagers van Ja wil interviewen om de mogelijke situaties waarvoor dit een uitkomst zou kunnen bieden in kaart te brengen en wat er gevonden zou worden van een dergelijke werkinstructie en waar ik zoal rekening mee moet houden.

K: Oke.

M: Allereerst wil ik je vragen wat je vindt van de Omgekeerde Toets?

K: Ik vind het een hele positieve ontwikkeling, alleen de ene klantmanager houdt zich meer aan de regels dan de ander. Er zijn ook klantmanagers die zoeken wat meer de breedte op en de zijlijnen van de wet zeg maar. Dat is altijd wel altijd een beetje mijn aanpak geweest.

M: Bedoel je dan juist om je aan de regels te houden of juist om de ruimte binnen de wet- en regelgeving te pakken?

K: Ja, wel. Waardoor ik eigenlijk verkapt al de Omgekeerde Toets toepaste. Maar nu dat formeel wordt ingezet geeft dat wel een soort van onderbouwing om dat te blijven doen. Ik paste het eigenlijk de afgelopen vijf jaar al toe maar ik was natuurlijk altijd wel genoodzaakt om alles tot in de puntjes te onderbouwen zeg maar, om het voorstel er doorheen te krijgen. Nu dat geformaliseerd is, voelt dat sowieso wat anders.

M: Kan ik hieruit opmaken dat het voor jou niets nieuws is in de manier van werken maar dat het een andere naam heeft gekregen?

K: Ja, voor mij wel inderdaad. En als ik het nu toepas, dan kan ik aangeven van binnen het Kader van de Omgekeerde Toets is dit nu mijn voorstel. En toen de Omgekeerde Toets er nog niet was moest ik me in allerlei bochten wringen en het zo uitvoerig onderbouwen en dat is nu wat makkelijker gemaakt. Dat vind ik heel positief. Dat is voor mij het grootste voordeel, los van het feit dat het voor de klant ook meer voordelen biedt. Je kunt meer voor ze betekenen. Als het nodig is. Je moet er natuurlijk ook wel een beetje mee oppassen. Dat je de Omgekeerde Toets niet te makkelijk gaat toepassen. Dat is het gevaar.

M: Ja begrijp ik, de wetgeving is er niet voor niets uiteraard. Zie je een verschil tussen het maatwerk wat jullie voorheen boden aan de hand van jullie discretionaire bevoegdheid en de Omgekeerde Toets?

K: Nee, het is niet het zelfde. De Omgekeerde Toets maakt het ook mogelijk dat je nu af en toe buiten de kaders van de wet iets kunt onderbouwen en dus kunt afwijken van de regels.

M: Was dat voorheen niet mogelijk?

K: Nou, eigenlijk niet. Het ging vooral om de grijze gebieden binnen de wet, om daarbinnen de ruimte op te zoeken maar niet zozeer buiten de wet om. Buiten de wet was bijna niet te doen, laat ik het zo zeggen. Dan moest je echt naar je leidinggevende toe, om mee te laten tekenen of naar de kwaliteitsmedewerker.

M: Dus het eigenlijke verschil tussen de Omgekeerde Toets en het maatwerk wat jullie altijd al boden is dat Omgekeerde Toets ook buiten de wet treedt en voorheen was dat nauwelijks het geval. Is dit goed geformuleerd?

K: Ja, zeker. Zeker.

M: Ik begrijp dus dat je het al vaker hebt toegepast. Heb je het ook al toegepast in de naam van de Omgekeerde Toets?

K: Ja.

M: Heb je daar een specifieke casus van?

K: Eh... Ja een casus, even denken. De casus die me nu te binnen schiet is de meest actuele. Dat is een casus waarbij een klant van mij, die heeft de ziekte van Lyme.

M: Dan ben je heel vermoeid toch?

K: Ja, zij ligt de hele week op bed, echt gekluisterd aan bed. En ze wilde nu een soort van crowdfunding-acties aangaan om geld binnen te halen om een speciale behandeling in Duitsland te kunnen ondergaan. Dat succes is echt aangetoond van die behandeling alleen de zorgverzekeraar wil er niet aan. Dus ze is eigenlijk helemaal uitbehandeld in Nederland. Er is alleen nog een kans om de behandeling in Duitsland te volgen. Maar goed, dan zit je dus met de inkomsten. Er komt geld binnen en dat heeft natuurlijk voor de uitkering gevolgen. Feitelijk mag dat natuurlijk niet. Die inkomsten moeten verrekend worden met de uitkering, of het heeft gevolgen voor het vermogen. Dan zou de uitkering dus eigenlijk beëindigd moeten worden. Dus dat is wel echt een goed voorbeeld van waar ik de Omgekeerde Toets heb toegepast. Deze heb ik wel echt in het kader van de Omgekeerde Toets toegepast ja.

M: Hoe is het dan precies gegaan daarna?

K: Ik heb het voorstel gedaan om de inkomsten vrij te laten. Maar wel speciale afspraken gemaakt, die heb ik ook laten ondertekenen door de klant. Afspraken gemaakt bijvoorbeeld dat er een speciale rekening werd geopend en dat deze alleen werd gebruikt voor de binnenkomende donaties en dat er alleen geld afgehaald werd ten behoeve van de behandeling in Duitsland. Ik zeg het even heel kort hoor nu, hier zitten echt uren werk in. Natuurlijk goed onderbouwen want dit is een heel specifiek geval. Zoiets zal ik waarschijnlijk niet vaak meer tegenkomen.

M: Bij deze situatie was je zeker wel blij dat de Omgekeerde Toets er was kan ik me zo voorstellen?

K: Zeker.

M: Hoe denk je dat het anders gelopen zou zijn? Was het er dan niet doorheen gekomen denk je?

K: Ja wel ik denk het wel.

M: En wat is dan precies het verschil?

K: Dan zou ik waarschijnlijk nóg meer onderbouwd moeten hebben en nog meer mensen hebben moeten laten mee tekenen, om het voorstel er doorheen te laten krijgen. Dit is wel een aardig voorbeeld ja van de Omgekeerde Toets.

M: Is het werk door de Omgekeerde Toets voor jullie makkelijker geworden?

K: Eh... Ja ik denk het wel, zeker weten. Het scheelt vooral gewoon tijd.

M: Efficiënt. En heb je het wel eens toegepast op de zoekperiode?

K: Eh... Ik werk nu vier maanden bij Project Ja, voorheen werkte ik met de volwassenen natuurlijk. Dus voorheen heb ik nooit met die zoekperiode te maken gehad. Nee, en de intakes die ik nu heb gedaan, en dan spreek ik over de afgelopen vier maanden, heb ik geen rare dingen meegemaakt met de zoekperiode. Wel dat iemand de zoekperiode had doorlopen en, neem aan dat je weet, na die periode moeten ze de aanvraag doorzetten he, dat er echt een aanvraag komt. Dus deze klant had de zoekperiode doorlopen en die had de aanvraag niet doorgezet. Veel te laat.

M: En wat gebeurde er daarna?

K: Het was echt een maand later, toen werd de aanvraag doorgezet door de klant waarbij wij wel notities hadden dat de klant dat wel had kunnen weten.

M: Wat voor notities waren dat?

K: Deze klant had een paar jaar geleden al een uitkering ontvangen dus hij was bekend met de procedure. Maar die was dus weer gaan solliciteren na de melddatum en dacht sneller aan een baan te geraken en die uitkering niet meer nodig te hebben. Dus die heeft na een maand alsnog de aanvraag doorgezet. En dat kan dus niet. Het kan niet zo zijn dat je de zoekperiode doorloopt en dat je dan rustig gaat solliciteren en dan rustig die aanvraag een paar maanden later gaat doorzetten. Daar is ook die zoekperiode niet voor bedoelt. Ik heb de zoekperiode toen gelaten voor wat het was en toen de tweede meldingsdatum, dus het moment waarop hij hem doorzette, aangehouden als startdatum van de uitkering. Dus tweede meldingsdatum is startdatum van de uitkering.

M: Oke, ja, ik begrijp 'm. Maar in de wachtperiode zelf heb je nog nooit iets anders gedaan begrijp ik?

K: Nee, eigenlijk niet. Nog nooit een situatie gehad die om een andere aanpak vroeg.

M: Zijn er voor jou situaties denkbaar waarin je dat wel zou doen?

K: Eh... Ja, dan denk ik eigenlijk aan een gezamenlijke uitkering waarbij, ik noem maar eventjes wat he, waarbij de mevrouw goed meewerkt, solliciteert en dergelijke, en meneer uiteindelijk niet. Dat kan dan consequenties hebben door nalatigheid van meneer, dat die uitkering wordt beëindigd. Stel dat die relatie daardoor op de klippen loopt en mevrouw vindt een ander woonadres en die heeft weer een uitkering nodig. Dan heb je aantoonbaar bewijs nodig dat zij in de voorafgaande maanden, zij goed heeft meegewerkt en gedaan heeft wat er van haar gevraagd werd. In zo'n situatie kan ik me indenken dat als zij een aanvraag doet voor bijstand, dat die dan zonder die zoekperiode wordt ingenomen en afgehandeld.

M: Oke, duidelijk voorbeeld wel. Ik ben eigenlijk ook benieuwd wat je in zijn algemeenheid vindt van de wachtperiode?

K: Sta ik volledig achter.

M: Zijn er ook situaties denkbaar waarin je er niet achter zou staan, afgezien van het voorbeeld dat je net gaf?

K: Eh...

M: Als een klant bijvoorbeeld niet in staat is om te solliciteren?

K: Ja, dat is een lastige discussie. Of je dan toch de zoekperiode in stand houdt of niet. Dat vind ik discutabel.

M: Waarom precies?

K: Omdat de functie van de zoekperiode is de volledige verantwoordelijkheid nog eventjes bij de klant te leggen, en terecht vind ik, en als het dan na vier weken nog niet lukt en het aantoonbaar is, dat dan pas een aanvraag wordt ingediend. En zeker met de jongerendoelgroep vind ik dat een hele goede insteek. Maar als je op voorhand al kunt zeggen dat iemand niet kan voldoen aan de sollicitatieplicht en zo zorgbehoevend is en er dus ook echt niet gesolliciteerd kan worden, ja, dan kan ik me heel goed voorstellen dat er dan wel wordt afgezien van de zoekperiode. Omdat de hele functie van de zoekperiode dan wegvalt.

M: Wat voor situaties zou je daarbij kunnen bedenken?

K: Eh... Dan denk ik bijvoorbeeld aan iemand die bij de GGZ al een dagbehandeling volgt. Vijf dagen per week bijvoorbeeld. Dat zal niet zomaar zijn. Ik denk dat er van zo iemand niet verwacht kan worden om te solliciteren. Ik denk ook niet dat dat verstandig zou zijn in zo'n situatie. Dat zou voor mij een situatie kunnen zijn om af te zien van de zoekperiode.

M: Hoe zou je er dan precies van afzien?

K: Op basis van maatwerk.

M: Wat zou je dan doen, als iemand inderdaad bij de GGZ loopt en daar fulltime een traject volgt?

K: Als ik dat van te voren zou weten?

M: Uhum.

K: Dan zou ik overleggen met Monique, de leidinggevende, dan zou ik uitleg geven over de casus. En dat ik niet verwacht dat de zoekperiode iets zou toevoegen bij de klant. En dat we daar dan van afzien.

M: En van welk aspect zou je dan afzien?

K: Eerder uitbetalen kunnen we niet maar ze hoeft dan niet te voldoen aan de sollicitatieverplichting en ze zal zich dan volledig gaan richten op haar traject bij de GGZ. Dat zal dan ook worden opgenomen in het plan van aanpak en dat ze mij op de hoogte houdt van de stand van zaken daar. Dus ze ontvangt dan een vrijstelling daarvoor.

M: Oke, ja, inderdaad. Ik ben er zelf over aan het nadenken hoe we die wachtperiode nou anders zouden kunnen inrichten als een situatie daarom vraagt natuurlijk he.

K: Het lastige is dat het maatwerk blijft he.

M: Uiteraard.

K: Ik wilde het net al aangeven toen je dat vroeg. Bijvoorbeeld een situatie waarin iemand zwaar gehandicapt is of iets dergelijks. Maar dan reist natuurlijk wel nog steeds de vraag of die persoon echt niet kan werken. Dus dat moet je niet zo benoemen.

M: Ja, zeker, dat ben ik ook met je eens. Ik ben me ervan bewust dat je niemand zomaar in een hokje kunt plaatsten en kunt zeggen van oke, jij hebt deze problematiek, dus jij bent niet in staat te solliciteren. Dat is ook niet hoe ik het voor me zie.

K: Maar het gevaar loert dan wel, van mensen in hokjes plaatsen, daar moet je echt voor uitkijken.

M: Waarover ik nu aan het nadenken ben is om tijdens de voorlichtingsbijeenkomst aan te geven dat die wachtperiode er is en dat deze voor iedereen geldt, maar als iemand denk van zichzelf niet in staat te zijn om aan die verplichten te voldoen, dat die mensen dan een gesprekje kunnen krijgen, dus eigenlijk een soort van voor-intake en dat ze daar dan zelf moeten aantonen dat ze niet in staat zijn om te solliciteren. En dat ze dat moeten onderbouwen met officiële stukken of documenten en dat er aan de hand daarvan gekeken gaat worden naar wat er dan gedaan gaat worden met die klant. Dus dat de klanten van te voren al gescreend worden of de zoekperiode wel of niet geldt. Wat zou je daarvan vinden?

K: Ja, nou ja, veel klanten hebben natuurlijk weerstand over die zoekperiode. Die hebben die uitkering nodig en die zitten natuurlijk niet te wachten op die zoekperiode. Dus ik kan me dan wel voorstellen dat als je die mogelijkheid biedt, dat er dan een gevaar is dat mensen daar ook gebruik van gaan maken die eigenlijk wel die zoekperiode moeten doorlopen en aan de verplichtingen moeten voldoen.

M: Ja maar ze moeten natuurlijk wel kunnen onderbouwen waarom ze niet in staat zijn om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Als ze dat niet kunnen dan geldt het alsnog voor ze. Zo makkelijk komen ze er natuurlijk niet mee weg haha.

K: Maar dan heb je wel echt medische bewijsstukken nodig.

M: Ja uiteraard.

K: Daar moet je echt op staan dan en die zouden ook echt binnen één of twee dagen aangetoond moeten kunnen worden. Om als het niet het geval is en ze die stukken niet kunnen overleggen, om dan alsnog de zoekperiode in te kunnen zetten met alle verplichtingen die daarbij horen.

M: Ja precies. Ik heb daarvan nu een kleine opzet gemaakt en daarin staat ook zeker dat ze die stukken nodig hebben.

K: Ja en een hele korte termijn hanteren. Niet dat je een termijn van twee weken aanhoudt.

M: Nee dat was ik niet van plan want dan is het halve zoekperiode alweer verstreken.

K: Ja, maar je zou natuurlijk ook kunnen zeggen van oke, je bent dat gesprek dus aangegaan en binnen één of twee dagen verwacht ik de medische gegevens en als dat niet het geval is, dan gaat alsnog de zoekperiode gewoon in. Dat zou anders zijn dat als iemand twee weken de tijd krijgt of wat dan ook.

M: Nee, nee, sowieso niet inderdaad. Dat is niet de bedoeling. En denk je dat als je van te voren heel duidelijk aangeeft van je komt alleen in aanmerking voor een gesprek als je hele concrete bewijsstukken hebt, dat er dan mensen zouden zijn die zich toch zouden aanmelden? Terwijl ze eigenlijk al weten dat het ze dan toch niet lukt?

K: Eh... Nee, maar ik denk wel alleen als je twee dingen aangeeft. Dat er inderdaad medische bewijsstukken ingeleverd moeten worden en de termijn moet heel kort zijn. Daar zal het ze uiteindelijk om gaan. Als ze zien dat die mogelijkheid er is maar ze kunnen die bewijsstukken niet inleveren maar er is wel een termijn van twee weken, naja, dan ben ik toch weer twee weken verder.

M: Ja, precies. Ik ga hier zeker rekening mee houden.

K: Als iemand dan weet van ja weet je, één of twee dagen en ik heb die stukken niet, dan zal iemand daar geen gebruik van maken. Dan heb je dat helemaal getackeld.

M: Dus als ik het op deze manier zou inrichten, zoals we net besproken hebben, wat zou je er dan van vinden?

K: Dan heb ik er helemaal niet op aan te merken. Dat zou ons werk ook alleen maar zinvoller maken. Jongeren die echt niet kunnen solliciteren, hoeven dat dan ook niet te doen lijkt me. Dat zou nergens op slaan.

M: Oke, top. En wat zou je ervan vinden om de jongeren eerder middelen aan te rijken, door ze bijvoorbeeld eerder te laten deelnemen aan een soort Op Naar een Baan training?

K: Nee, ik vind dat je tijdens de zoekperiode de volledige verantwoordelijkheid bij de klant moet neerleggen en hem daar ook laten. Dat doe je dus ook de datum van het uitbetalen van de uitkering

maar ook door de middelen nog niet in te zetten. Dus eerst het aan de klant overlaten. Gewoon zelf solliciteren.

M: Ik persoonlijk denk dat die zoekperiode mogelijk zinvoller besteed kan worden op het moment dat ze een beetje hulp krijgen bij het solliciteren. En dan denk ik vooral aan jongeren die niet hoog opgeleid zijn maar wel prima in staat zijn om te werken. Wat is jouw mening daarover?

K: Nee, ik denk dat je dan toch die vier weken voor lief moet nemen en het aan henzelf overlaten. Ik ben echt een voorstander om het toch eerst echt volledig aan de klant over te laten.

M: Kun je me uitleggen waarom je er precies zo overdenkt?

K: Dat geeft je een beeld van de klant, over de houding van de klant.

M: Is dat dan om te kijken hoe gemotiveerd de klant is?

K: Zeker weten. Dat is de basis, om daarachter te komen. Ook om goede instrumenten toe te gaan passen, later. En los van dat, ik vind het ook een beetje een principekwestie hoor. Dat speelt ook zeker mee, om niet zomaar gelijk instrumenten in te gaan zetten. Ik bedoel die uitkering wordt ook pas na vier weken beoordeeld. Stel dat je allerlei instrumenten in gaat zetten en het blijkt later dat je de aanvraag buiten behandeling moet stellen of dat je 'm moet afwijzen. Dan heb je die instrumenten ingezet. Dat is voor niemand winst. Dat zijn eigenlijk al drie dingen waarvan ik denk dat zou je niet moeten willen.

M: Oke, ik stel je mening op prijs. Dat is ook de reden dat ik alle klantmanagers wil spreken om de meningen te horen.

K: Ja, heel goed.

M: Eh, even kijken hoor. Zou je verder nog aandachtspunten hebben voor een werkinstructie? Sowieso natuurlijk maatwerk, dat heb ik je meerdere keren horen zeggen.

K: Ja, dat vind ik inderdaad heel goed. En wat ik net aangaf he, dus tijdens de voorlichting heel duidelijk aangeven dat de wachtperiode in principe gewoon geldt voor iedereen, tenzij.. Dat kader moet je ook heel duidelijk aangeven. Dus als je daar gebruik van maakt, dat je dan heel duidelijk bent in de termijn waarin je de stukken verwacht en dat je in ieder geval stukken verwacht. Dat iemand echt komt met bewijsstukken.

M: Ja uiteraard, een klant kan van alles zeggen.

K: Ja, en daar zullen ze dan ook echt misbruik van maken, mochten die stukken niet noodzakelijk zijn,

M: Ja, dat denk ik ook. Eh... ik heb denk ik wel alles besproken wat ik wilde weten. Heb je verder nog dingen toe te voegen of ieder anders?

K: Mooi, mooi. Nee, dit was wel een beetje hoe ik erin sta denk ik. Op basis van de vier maanden natuurlijk he, er zijn natuurlijk klantmanagers die hier al langer zitten.

M: Top, nou, hartelijk dank voor je tijd.

K: Geen probleem, veel succes dan he met afstuderen.

Bijlage 9: Transcript interview klantmanager 7

M: Martina

K: Klantmanager

M: Voordat we beginnen met dit interview zal ik nog een keertje toelichten waarover ik je wil interviewen. Voor mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie opstellen die gevolgd kan worden bij het afwijken van de zoekperiode, zoals deze nu geldt. De werkinstructie is in het kader van de Omgekeerde Toets en daarom wil ik je klantmanagers van Ja interviewen om de mogelijke situaties waarvoor dit een uitkomst zou kunnen bieden in kaart te brengen. Daarnaast wil ik vragen of je nog aandachtspunten hebt voor de werkinstructie.

K: Oke, duidelijk.

M: Allereerst wil ik je vragen of je bekend bent met de Omgekeerde Toets?

K: Ja, zeker. Ik ben natuurlijk sinds een maand weg maar ik heb zeker nog de cursussen gevolgd.

M: En wat vond je daarvan?

K: Nou, ik zal je zeggen, de conclusie die wij daarna trokken was nou dat doen we altijd al en heel goed haha.

M: Haha ja dat heb ik vaker gehoord tijdens de interviews.

K: Ja dat is ook gewoon echt zo. Wij kijken hier bij Project Ja altijd al naar wat is het doel en hoe gaan we daar komen. En als het niet links om kan doen we het rechts om. We zoeken altijd een beetje de ruimte om dus de Omgekeerde Toets is zeker heel herkenbaar. Dus iedereen van Project Ja was heel blij.

M: Is er denk je een verschil tussen de Omgekeerde Toets en jullie discretionaire bevoegdheid, die jullie altijd al gebruikten?

K: Eh...

M: Of is er een nieuwe naam aan gegeven?

K: Ja, nou nu je het zegt zou het inderdaad best gewoon een nieuwe naam kunnen zijn. Ik weet niet of dat degene die de Omgekeerde Toets heeft verzonnen zich er bewust van was dat we dit hier eigenlijk altijd al deden. Dat vraag ik me af. Volgens mij is dat bij Ja gewoon een beetje ontstaan. We doen altijd een beetje van wat je goed acht en dat we altijd al zo ver zijn gegaan van oke, waar zitten er gaatjes en hoe kan ik het doen.

M: Hoe komt het dat die mogelijkheid er al was bij Ja?

K: Ik denk dat dat tenminste te maken heeft gehad met het project. Maar volgens mij heeft het ook te maken gehad met, ik meen dat in het verleden wel is, dat de grote baas hier zeg maar op een gegeven moment gezegd heeft van joh hoe jullie het doen maakt niet uit, maar ga maar door. Wij hadden heel veel commentaar op een heleboel dingen die wel en niet konden en dat zij toen heeft laten merken, niet helemaal letterlijk maar wel zei van ga je gang maar lekker. Volgens mij komt het daardoor. Tenminste zoiets herinner ik me.

M: Dus eigenlijk omdat er van bovenaf toestemming is gegeven om die ruimte te benutten.

K: Ja, ik geloof niet dat er letterlijk zo'n plan lag maar we kregen natuurlijk alle vrijheid hier.

M: Wat bedoel je daar precies mee?

K: Hier werd gewoon gezegd doe wat je goed acht. Hou je natuurlijk wel aan bepaalde regels en zo maar als je met de leidinggevende ging overleggen van dit en dat en ik wil het zo en zo gaan doen, dan zei ze wel is goed. Kijk als het niet kon, dan kon het niet maar we hadden natuurlijk het financiële stukje niet he.

M: Jullie deden destijds alleen de doelmatigheid toch?

K: Ja precies, daarom. Het was alleen maar doelmatig. Dat maakte ook wel dat je veel meer kon en niet zo straks vast zat aan allerlei regeltjes.

M: Duidelijk, ik snap 'm. En wat vind je precies van de Omgekeerde Toets?

K: Ja, ik vind het een heel goed idee.

M: Wat vind je daar precies goed aan?

K: Weet je wat het is, de regels zijn er natuurlijk gewoon en dat is goed anders zou het land een chaos een zijn uiteraard maar soms slaat het nergens op. Of soms zijn de regels heel erg nadelig voor de klant. De jongeren bij Project ja zijn ook vaak niet de jongeren uit de beste families of omgevingen. Ik vind dat we ze moeten helpen. En natuurlijk volgen we de regels, daar sta ik ook volledig achter, maar als je de klant in alleen maar nog meer problemen brengt door de regels toe te passen, vind ik dat we soms een beetje moeten kunnen afwijken. Dus dat de Omgekeerde Toets nu is geïntroduceerd binnen de gemeente vind ik een positieve verandering.

M: Ja precies, oke. En ik begrijp natuurlijk al van je dat je 'm al vaker hebt toegepast door de ruimte binnen de wetgeving te benutten. Maar heb je ook al maatwerk geboden in het kader van de Omgekeerde Toets en heb je 'm dan ook zo genoemd in je rapportages?

K: Ja, zeker. Op een gegeven moment gingen we overal neerzetten van, in het kader van de Omgekeerde Toets doe ik het zo en zo haha.

M: Werd het op die manier makkelijker?

K: Eh... nou, ja wel. Want we gebruikten het natuurlijk ook voor het financiële stukje.

M: Hoe bedoel je precies?

K: Voor de rechtmatigheid. Daarvoor kon je het ook gebruiken. Bijvoorbeeld bij de bijzondere bijstand. Aanvankelijk was natuurlijk, de bijzondere bijstand heeft z'n regels en zo en is natuurlijk voor de uitzonderingen, enzovoorts enzovoorts, en normaal moest je een heel verhaal schrijven als je het maar goed kon onderbouwen. Maar daar vond ik het vooral wel heel handig. Daarbij kon de rapportage wat korter. Dan schreef ik: in het kader van de Omgekeerde Toets zus en zo. En als we die bijzondere bijstand niet uitkeren dan bla bla bla. Daarom stel ik voor het volgende toe te kennen.

M: Heb je hiervan nog een specifieke casus?

K: Ja, twee zelfs. Twee keer inrichtingskosten kunnen verstrekken zonder dat het een lening hoefde te worden. En met een stuk minder lap tekst dan dat ik dat normaalgesproken altijd deed. Het was misschien normaal ook wel gelukt maar dan was het veel meer gemotiveerd en nu kon het in het kader van de Omgekeerde Toets. De tekst was in de rapportage was gewoon aanmerkelijk korter.

M: Dus als ik het goed begrijp was het voorheen ook allemaal gelukt waarschijnlijk, maar kan het nu voornamelijk gewoon makkelijker doordat er minder uitgebreid gerapporteerd hoeft te worden?

K: Ja, inderdaad. De toetser is denk ik ook makkelijker geworden hierdoor want die moet er natuurlijk ook in meegaan.

M: En heb je de wachtperiode wel eens anders ingericht?

K: Ja, zeker.

M: Kun je daar wat meer over vertellen?

K: Nou bij sommige, nou, ik heb geloof ik nooit een uitkering toegekend of op kunnen pakken voor het einde van de wachtperiode, dus de uitkering ansicht, die gaat toch met terugwerkende kracht. Maar wel de klant al opgepakt.

M: Hoe bedoel je precies?

K: Ik ben op een gegeven moment ook die voorlichtingsbijeenkomst gaan geven en sommige klanten snaptten er dan helemaal niks van. Zeker sinds de Participatiewet zo veranderd was en dus ook die Wajongers en dergelijke bij ons kwamen. En dat ik dan echt dacht van dit gaat nergens over, hier is gewoon hulp nodig. Je moet ze dan weer wegsturen voor een maand en dan zijn we nog verder van huis.

M: En wat deed je dan vervolgens precies?

K: Ik overleg met de leidinggevende, mag ik deze alvast oppakken want zus en zo en er is gewoon van alles nodig. Ik heb ooit een meisje gehad, die kwam van Cardea en die stond ook echt in het doelgroepen-register. En die moest het huis was omdat ze dan achttien was geworden. Inmiddels leefde ze op een soort gecreëerd kamertje wat niet eens een kamer was. Er waren allemaal toestanden en dat meisje kwam naderhand met begeleiding van Cardea. Die vertelde toen dat hele

verhaal en toen heb ik ook gezegd van ja ik ga nu al helpen. Ik kon toen echt niet zeggen van kom over een maand maar terug hoor.

M: Maar hoe kwam je daar dan achter?

K: Na de voorlichtingsbijeenkomst kwamen ze naar me toe. De begeleidster was erbij dus dan vragen ze vaak even een gesprekje aan. Dus die bijvoorbeeld heb ik ook gelijk opgepakt.

M: En wat heb je toen precies met die klant gedaan?

K: Ja gelijk gekeken wat we konden doen.

M: Heb je toen gelijk de intake gedaan?

K: In ieder geval de doelmatigheid dus niet het geld. Het geld kan sowieso pas later, maar goed.

M: Heb je toen wel gelijk alle stukken ingenomen voor de rechtmatigheid?

K: Ja, dat heb ik toen wel al gedaan geloof ik, voordat de maand voorbij was. Dus toen de maand om was, heb ik 'm wel gelijk kunnen toekennen. Maar ik heb 'm eigenlijk toen vooral direct opgepakt om met haar andere dingen te gaan doen. Want die coach van haar wist de weg niet zo goed naar andere instanties, om bijvoorbeeld een woning te regelen en wat er allemaal ingezet kon worden.

M: Wat voor dingen wilde je dan zoal gaan doen?

K: We zijn vooral met z'n drieën heel erg bezig gegaan wat we konden doen en gekeken naar welke middelen wij precies allemaal hebben om haar te kunnen helpen. En dus ook kijken bijvoorbeeld naar die inrichtingskosten, wat wij zouden kunnen geven. Want het was ook nog een meisje die onder de 21 was dus ze moest ook nog... eh, kan het woord niet meer bedenken.

M: ICS?

K: ICS ja, dat de uitkering opgehoogd wordt naar de volwassenen norm.

M: Kan ik daaruit opmaken dat dit meisje geen contact met haar ouders had, of dat die relatie in ieder geval duurzaam ontwricht was?

K: Die waren inderdaad niet in the picture. Dus dat hebben we toen ook allemaal geregeld. De moeder was geloof ik al overleden en haar vader was uit beeld. Dus we hebben het toen in ieder geval zo geregeld dat die uitkering direct na de vier weken toegekend kon worden en ook snel uitbetaald.

M: Heb je nog meer gevallen gehad waarvan je dacht dat er tijdens de zoekperiode al actie ondernomen moest worden?

K: Als het aan mij ligt wordt die hele wachtperiode afgeschaft.

M: Wat vind je precies van die periode?

K: Slaat helemaal nergens op, ik vind het echt helemaal nergens op slaan haha.

M: En waarom precies?

K: Nou, ten eerste, van achttien jarigen zou je kunnen zeggen nou, die zetten we nog even in de wachtperiode, maar waarom eigenlijk. Een heleboel van hen en zeker als je kijkt naar die jongeren die in het doelgroepen-register staan, zijn helemaal niet in staat om te solliciteren of wat dan ook dus dan is het allemaal leuk en aardig maar sowieso, als ze ouder zijn en ze komen uit de WW laten ze die ook al met rust. Daar is soms al drie maanden en soms zes maanden niet naar omgekeken. En dan komen ze bij ons en dan wordt er nog eens gezegd van ga nog maar eens een maand zelf zoeken naar werk. Dan zijn we misschien al zeven maanden verder, zeven maanden werkloos, niemand heeft ze geholpen en dan vinden wij het gek dat ze een gat in hun CV hebben. Ja dat slaat toch echt helemaal nergens op haha. Dan denk ik van hou nog toch op joh, wat een onzin. Ik zie 'm ook niet en bovendien, wat ik en de collega's op de kamer ook altijd hadden was de uitkering helemaal rechtbreien en zorgen dat ze geld hebben. Want ze hebben natuurlijk soms ook huur en andere lasten en achterstanden misschien wel en dan stuur je ze nog eens een maand weg. Daar zou lekker de Omgekeerde Toets op losgelaten mogen worden, als iemand eerder aanvraagt. Wat is nou je doel, dat het goed moet komen met de klant en niet nog eens wegsturen om te laten solliciteren zelfstandig.

M: Oke, en wat vind je van de wachtperiode voor jongeren die niet uit de WW bijvoorbeeld komen en die tussen haakjes normaal zijn?

K: Dan nog vind ik het heel afhankelijk van de situatie. Ik blijf erbij dat als een jongere bijvoorbeeld al twee maanden solliciteert en echt wel een baan zoekt, waarom zou je ze dan niet gelijk gaan helpen. We betalen uiteindelijk toch die uitkering uit met terugwerkende kracht. Ik snap 'm gewoon niet, ik snap het doel niet van de hele wachttijd niet. Ik zie zelden, want ik heb heel lang die voorlichting gedaan, en dan legde ik uit en zo en eigenlijk de genen die 'm dan uiteindelijk toch niet indienden waren dan toch jongeren die iets van een opleiding gedaan hadden. Dus vaak eigenlijk de wat slimmere. En dan kwamen ze na de voorlichting en dan hoorden ze die verplichtingen natuurlijk allemaal. Ik denk dat ze dan ook wel eieren voor hun geld kozen en dachten van oke, dan toch nog maar even leven van m'n spaargeld, omdat ze toch wel wat verdient hadden ervoor en daar nog wel even van konden leven. Die haakten dan nog wel eens af. Ik heb op een gegeven moment ook een jongetje gehad en die zag ik voor de derde keer zitten bij de voorlichting. Echt zo'n vaag type en die keek je dan zo aan met puppyogen en zei op alles ja. Dus ik dacht dit klopt niet joh. Dus ik ging op een gegeven moment naar hem toe en vroeg ik heb jou toch al drie keer hier zien zitten? Ja, zei hij. Dus ik vroeg of hij nou al wist wat ie moest doen en dat wist hij nog niet. Zo zielig vond ik dat. Hij zei dat hij in januari al geweest was en we waren inmiddels al in juli ofzo. Hij zei ik ben hier al meerdere keren geweest maar ik heb nog steeds geen uitkering. Echt zo zielig want hij snapte gewoon niet wat hij moest doen. Dus die heb ik toen ook meteen opgepakt en met hem samen toen alles ingevuld want hij snapte er gewoon helemaal niks van. Dat had nog jaren zo door kunnen gaan.

M: Ah, wat sneu zeg. Was dit ook een praktijk leerling?

K: Ja, hij kwam van een praktijkschool en zat ook in het doelgroepen-register. Hij had gewoon nooit ergens hulp bij gekregen en hij had Marokkaanse ouders die waarschijnlijk ook niet op de hoogte waren van hoe het allemaal werkte. Die hielden hulp ook heel erg buiten de deur. Het was een heel zielig verhaal sowieso.

M: Ah ja, ik vind het echt heel zielig. Drie keer naar de voorlichting gaan en nog steeds niet een uitkering ontvangen.

K: Ja, was het ook echt. Toen ik hem voor de derde keer zag daar met die grote bruine ogen dacht ik van ja daar moet ik toch wat mee. En dat is het, als je met zo'n grote groep zit zijn er wel meerdere die het niet snappen. Dus ik neem aan dat er wel vaker jongeren zijn geweest die gewoon hun aanvraag niet hebben doorgezeten omdat ze niet snapten hoe dat dan moest.

M: Wat vind je van de voorlichting in zijn algemeenheid?

K: Ik vind hem wel goed, ja zeker als je er even de tijd voor neemt. Ik heb hem een hele tijd gedaan en ik heb het idee dat het goed ging. Maar je moet gewoon even de tijd nemen en ook na de voorlichting even ruim de tijd bieden om vragen te laten stellen. En ik denk dat je ook altijd even goed moet rond kijken in de groep of iedereen het begrijpt. Dat kun je vaak wel van de gezichten aflezen denk ik. Dan moet je er wel echt even achteraan gaan nog maar over het algemeen denk ik wel dat het duidelijk is. Ze moeten uiteindelijk toch echt te horen krijgen wat er van ze verwacht wordt. Het enige is dat die hand-out die wordt gegeven, wat ik wel opvallend vind is, is dat niemand aantekeningen maakt. Eigenlijk zouden we pen en papier moeten nemen en zeggen dat ze mee moeten schrijven. De enige die aantekeningen maken zijn de jongeren die een hogere opleiding gevolgd hebben, maar daar heb je er nooit echt veel van in een groep.

M: Wat staat er dan precies op die hand-out die jullie uitdelen?

K: Ja daar staat in principe we alle informatie op maar de ervaring leert ook wel een beetje dat die jongeren gewoon de helft niet lezen. En een heleboel komen daar dan aan en willen dan ook niet meer naar binnen omdat ze dan zeggen dat ze die voorlichting al gehad hebben. Dan denk ik ja maar ja, aangezien je hier weer bent is het allemaal niet zo beklijfd geloof ik haha.

M: Haha nee blijkbaar niet. En zou je nog meer manieren van afwijken kunnen bedenken van die zoekperiode?

K: Als de wet zou willen dat de wachtperiode zou blijven, zou ik misschien tijdens die wachtperiode wel vier keer een bijeenkomst willen bijvoorbeeld. De eerste keer om uit te leggen wat de bedoeling is en de tweede keer om te helpen als iemand bijvoorbeeld moeite heeft met solliciteren. Misschien snapt iemand wel niet hoe dat moet en dat je dan kunt helpen en ook kunt reflecteren met de klant op hoe het gegaan is de afgelopen week. Dat zou wel een idee zijn.

M: Ja, precies. Wat zou je er van vinden om in het begin van het traject een soort van Op Naar een Baan te geven aan de jongeren?

K: Ja, zoiets lijkt me perfect. Er zijn er een heleboel die echt geen normaal CV kunnen maken of behoorlijk Nederlands kunnen schrijven.

M: Ja of bijvoorbeeld het nog nooit gedaan hebben en dat ze gewoon domweg echt niet weten hoe het moet. Ik kan me voorstellen dat daar best veel gevallen van zijn. Helemaal als ze pas achttien jaar zijn.

K: Inderdaad, ik denk zeker dat dat handig zou zijn voor sommigen.

M: En wat zou je vinden van een soort screening in het begin van het traject, dus na de eerste melding. Dat je daarin gaat beoordelen wie we en wie niet in staat is te solliciteren en of de zoekperiode dan wel of niet geldt, even simpel gezegd.

K: Ja, ja, naja. Vooral voor de doelgroep-jongeren vind ik het niet praktisch de wachtperiode omdat ze gewoon niet in staat zijn te solliciteren. Die moeten sowieso naar Team Garantiebanen dus dat is gewoon niet handig. Maar goed, als het dan toch moet van de wet, zou het in ieder geval goed zijn dat je voor bepaalde groepen er ieder geval van kunt afwijken. En eerlijk gezegd vind ik die groep die we net bespreken die WW hebben gehad en het lukt gewoon niet met solliciteren en ze genoeg hebben gedaan wat solliciteren betreft, want dat moeten ze dan natuurlijk wel echt kunnen aantonen, dan vind ik dat die het ook niet hoeven te doorlopen die wachtperiode.

M: Maar in principe hebben mensen die uit de WW komen toch ook geen wachtperiode?

K: Die hebben wel een wachtperiode maar die mogen zich een maand eerder melden zodat het allemaal in elkaar doorloopt maar dat vertellen de mensen die de WW regelen niet. Daardoor zijn de klanten daar eigenlijk bijna nooit van op de hoogte. Dus als ze WW hebben, kunnen ze een maand van te voren zich melden tijdens de WW en dan hebben ze de wachttijd nog tijdens de WW periode.

M: En dat wordt dus niet verteld aan de klanten?

K: Nee, die vertellen nooit wat joh. Die vertellen ook niet dat je toeslagen kunt krijgen en dat je die kunt aanvragen. Dus dan zitten ze na de wachtperiode bij ons en dan moeten wij ze vragen of ze toeslagen ontvangen. Dan is het antwoord toch vaak nee. Moet wel zeggen dat het steeds vaker gemeld wordt tegenwoordig, gelukkig. Zo van als je WW ontvangen kun je de toeslagenwet aanvragen. Maar nee, over het algemeen vertellen die mensen daar niet zoveel. Ten nadele van de klanten eigenlijk.

M: Ja, oke, dus dan zitten die mensen alsnog met de zoekperiode.

K: Ja er wordt ze niet verteld dat ze zich een maand van te voren al kunnen melden helaas. Of ze zeggen van meld je maar voor een bijstandsuitkering en dan blijkt later dat ze gewoon toeslagenwet kunnen krijgen ter aanvulling en dan moeten wij ze dus weer even hard terugwijzen. En dat willen we natuurlijk niet maar dan kunnen we vaak niet anders. Daar is de klant dan ook weer de dupe van.

M: Daar zijn ze dan lekker klaar mee. Ik had verwacht dat dat allemaal beter geregeld zou zijn.

K: Helaas.

M: Eh... zou je een idee hebben hoe de werkinstructie die ik ga maken eruit zou moeten zien? Of heb je aandachtspunten, dingen waarmee ik rekening moet houden?

K: Sowieso de doelgroep-jongeren erin opnemen. Ik blijf het sowieso in zijn geheel onzin vinden maar als ze dat dan zo graag willen dan denk ik oke, voor in ieder geval de mensen die goed in staat zijn om te solliciteren, die echt wel weten waarover het gaat en alles goed kunnen begrijpen. Maar voor

mensen bijvoorbeeld met allerlei psychische problematiek is het ook volslagen zinloos, om ze te laten wachten die vier weken. Die kun je ook gelijk oppakken en er gelijk iets mee doen. Er lopen er genoeg rond die geen hulp hebben en toch zich melden. Je loopt ook het gevaar met die wachtperiode dat ze toch weer uit beeld raken terwijl je juist kwetsbare jongeren in beeld moet blijven houden voordat je straks weer kwijt bent. Er zijn er ook genoeg die eindelijk zover zijn omdat iemand ze heeft overgehaald om zich te gaan melden en dan krijgen ze te horen dat ze eerst moeten wachten en dan zijn ze zo weer weg hoor.

M: Zijn er nog andere groepen denkbaar die niet in staat zijn om te solliciteren en aan de verplichtingen van de wachtperiode te voldoen?

K: Misschien alleenstaande moeders, die ook nog eens zwanger zijn en geen opleiding hebben. Lijkt me ook vrij kansloos om daarbij te zeggen van ga maar solliciteren. Weet je, dat soort situaties kun je ook maar beter gewoon gelijk oppakken en begeleiden zodat er tenminste nog iets van ze terecht komt en dat ze nog iets gaan doen. Het kost je al klauwen met tijd om ze zover te krijgen dat ze kinderopvang gaan regelen om wat van hun toekomst te maken, daar kun je dan maar beter eerder mee beginnen. Ik mijn optiek hou je maar een vrij kleine groep over en dat is gewoon de groep die al werkervaring hebben en die weten hoe het werkt allemaal. Maar ja dan nog, ze hebben gewoon hulp nodig anders hadden ze zich niet gemeld voor een uitkering denk ik dan. Want dat is nog al wat, op die leeftijd in de bijstand. Daar is niemand trots op.

M: De groep hier met problemen wordt ook steeds groter hier he, en de groep zonder problemen steeds kleiner, klopt he?

K: Ja inderdaad. Maar de werkgelegenheid wordt beter dus er komen er gelukkig wel minder in. De mensen die alles op orde hebben dus een kwalificatie en een CV hebben die er goed uit ziet en dergelijke, die komen gewoon makkelijker aan de bak dus die zien we hier dan ook veel minder. Misschien nog een enkele die hier binnendruppelt maar dat is dan waarschijnlijk omdat ie niets gedaan heeft aan solliciteren of er is toch meer aan de hand. Daar zal je dan uiteindelijk toch nog gaande weg achter komen.

M: Ja, duidelijk. Ik denk dat ik nu eigenlijk alles zo'n beetje wel besproken heb. Heb je nog dingen hieraan toe te voegen?

K: Nee, eigenlijk niet. Maar leuk onderwerp joh. Veel succes gewenst.

M: Dank je wel.

Bijlage 10: Transcript interview klantmanager 8

M: Martina

K: Klantmanager

M: Voordat we beginnen zal ik je nog een keertje vertellen waarover het interview precies zal gaan. Voor mijn afstudeeropdracht ga ik een werkinstructie ontwikkelen die gevolgd kan worden bij het afwijken of het anders inrichten van de wachtperiode, zoals deze nu geldt. Dit alles zal ik het kader van de Omgekeerde Toets zijn. Ik wil daarom de klantmanagers van Ja interviewen om de mogelijke situaties waarvoor dit een uitkomst zou kunnen bieden in kaart te brengen. Daarnaast wil ik vragen wat er gedacht zou worden van een dergelijke werkinstructie en of er nog specifieke punten zijn waar ik mee rekening mee moet houden.

K: Oke, laten we maar beginnen dan.

M: Allereerst wil ik je vragen wat je vindt van de Omgekeerde Toets? Ik begreep dat jullie hierover cursussen hebben gehad.

K: Wel helder. Het geeft je iets meer ruimte om bepaalde dingen die ik het grijze vak liggen, van rechtmatigheid, om die te kunnen omzeilen of beter gezegd om handvatten te geven. Om toch je doel te bereiken met de klant.

M: Over welk grijs gebied hebben we het dan precies?

K: Waar het onduidelijk is. Mag je nou wel of niet een uitkering geven, de discussie van moet je de klant weer doorsturen naar iets anders of niet.

M: Dat stukje onduidelijkheid kan dan van alles zijn?

K: Dat kan inderdaad van alles zijn. Maar in de tussentijd wordt de klant de dupe en dat wil je voorkomen of de gemeenschap.

M: Oke. En is deze manier van werken nieuw voor jou?

K: Nee, ik deed het eigenlijk wel. De grenzen van het grijze gebied opzoeken. Met motivering.

M: Wat is nu precies het verschil tussen de Omgekeerde Toets en hoe jullie het voorheen deden?

K: Het verschil is eigenlijk dat het nu landelijk breed zal worden toegepast. Het is niet direct zwart wit van we kennen een aanvraag toe of we wijzen 'm af, maar juist in die moeilijke gevallen met een motivatie en onderbouwing, kan je iets vaker iets wél toekennen wat eigenlijk in principe niet kan. In het belang van de klant maar ook vaak van de gemeenschap.

M: Heb je het wel eens toegepast, ook echt in de naam van de Omgekeerde Toets?

K: Niet onder de noemer van de Omgekeerde Toets maar wel gewoon toegepast.

M: Kun je een voorbeeld geven?

K: Ik ben nu bezig met iemand die een soort ziekte heeft waardoor ze maar zestien uur per week belastbaar is. Ze zit nu in de dagbesteding.

M: Is daarvan toen een rapport uitgekomen?

K: Ja heeft een diagnose dat ze inderdaad dat vermoeidheidssyndroom heeft. Heeft nog geen startkwalificatie maar heeft wel haar vmbo-tl afgemaakt. Via de VAVO, daar heb ik haar ook toestemming voor gegeven.

M: Heeft ze dat diploma behaald tijdens de uitkering?

K: Ja. Nou mag ze dus als het goed is een opleiding gaan doen die opleidt tot een MBO niveau 4 opleiding. Maar wel bij een particuliere instelling.

M: Wat is precies de reden dat ze dat bij een particuliere school gaat doen?

K: De reden is dat ze met haar vermoeidheidssyndroom niet in de reguliere schoolbanken kan omdat dat te vermoeiend is.

M: Wat is daartussen het verschil?

K: Bij een particuliere instelling zou je er bijvoorbeeld vier of vijf jaar over kunnen doen.

M: Oh oke, dus de studielast is dan wat minder.

K: Ja, en zij kan maar één dag per twee weken en dat zou op een normale MBO opleiding niet kunnen. Ze kan daarnaast ook een aangepaste stage lopen. Hoe dat allemaal zit moeten we nog uitzoeken maar ook daar geven we dus toestemming voor.

M: Wat fijn voor haar dat ze die opleiding kan volgen binnen de uitkering.

K: Maar wel met een goede motivatie erbij van mij waarin ik aangeef dat ze geen startkwalificatie heeft wat vaak wel geëist wordt, ze kan niet naar regulier onderwijs, maar er is wel een mogelijkheid om naar particulier onderwijs te gaan.

M: Mooi voorbeeld inderdaad van buiten de kaders te denken. Heb je 'm ook wel eens toegepast op de wachtperiode? Of de wachtperiode wel eens anders ingericht?

K: Nee, in principe niet.

M: Dus als ik het goed begrijp heb je de wachtperiode altijd strak gehanteerd?

K: Strak gehanteerd behalve met Leiden en Leiderdorp.

M: De verhuizingen van de ene naar de andere gemeente?

K: Inderdaad ja.

M: Zijn er wel eens situaties geweest in het verleden of situaties gehoord waarvan je nu denkt dat je 'm toch liever anders had toegepast? En zo ja, wat voor situaties?

K: Ja, als ze van een andere gemeente komen dan alleen van Leiden en Leiderdorp.

M: Zijn er ook nog andere dingen te bedenken dan die verhuizingen?

K: Eigenlijk niet.

M: En wat is daar precies de reden voor als ik vragen mag?

K: Omdat je dan toch die vier weken wachttijd moet aanhouden.

M: Maar als je bijvoorbeeld... Die wachttijd moet inderdaad voorbij gaan voordat er uitbetaald wordt maar de inrichting van die vier weken zou bijvoorbeeld anders kunnen zijn.

K: Hoe bedoel je?

M: Nou, normaal gesproken worden de klanten natuurlijk na die vier weken uitgenodigd voor het intakegesprek en neem je de sollicitaties in die ze gedaan hebben. Maar wat nou als een jongeren bijvoorbeeld niet in staat is om te solliciteren?

K: Ja, oke. Als je het bedoelt dan kan je inderdaad afwijken. Dat beschrijf je natuurlijk en dat is individualiseren.

M: Op wat voor manieren heb je dat zoal gedaan?

K: Mensen die niet in staat zijn om te solliciteren omdat ze bijvoorbeeld in een GGZ traject zitten en nog helemaal niet toe zijn om te gaan solliciteren.

M: Hoe heb je dat doen aangepakt?

K: Gewoon beschreven in de rapportage van niet in staat om te solliciteren, kan niet voldoen aan de eis. En dan schrijf je dat weg.

M: Dus dan neem je gewoon die sollicitaties niet in?

K: Nee inderdaad wat je schrijft op dat de klant niet in staat is om te solliciteren met de reden daarbij. Dus dan worden er verder geen consequenties aan gehangen.

M: Wat voor jongeren zouden dat nog meer kunnen zijn, die niet in staat zijn om te solliciteren? Naast jongeren in een GGZ traject.

K: Mensen die bijvoorbeeld dakloos zijn. Want als je geen goede basis hebt om te solliciteren dan zal het ook moeilijk gaan, als jij iedere dag bezig bent met waar slaap ik vanavond, dan kan je er ook van afwijken?

M: Wat maakt dan precies dat zij niet in staat zijn te solliciteren?

K: De kopzorgen die ze hebben. Eigenlijk zijn ze op dat moment geestelijk niet in staat om te solliciteren. Het is gewoon heel erg individueel.

M: Is er nog andere problematiek denkbaar, mensen die niet in staat zijn om te solliciteren?

K: Eh... Ik heb ziektes genoemd, zowel geestelijk als mentaal. Bijvoorbeeld ook traumatische gebeurtenissen in een gezin, kan ook. Bijvoorbeeld iemand die dood is gegaan of uit huis is gezet. Maar ja, dat zijn bijvoorbeeld weer die dakloze jongeren.

M: Ja. En wat vind je bijvoorbeeld van de jongeren die van het praktijkonderwijs komen? Hoe zou de wachtperiode idealiter voor hen ingericht moeten worden?

K: Dat doen we eigenlijk al want die worden apart genomen wanneer we weten dat ze van het praktijkonderwijs komen. Die hoeven bijvoorbeeld ook niet naar de voorlichting toe.

M: Hoe verloopt voor hen dan die procedure?

K: Meestal krijgen we mei of juni lijsten van de scholen. Daarop staan de jongeren die binnenkort achttien jaar worden of net achttien zijn geworden en die nog even op school worden gehouden. En die worden dan eigenlijk persoonlijk uitgenodigd. Die gaan niet naar de voorlichting want dat begrijpen ze waarschijnlijk toch niet.

M: Is dat voordat ze zich zelf hebben gemaild?

K: Ja. En eigenlijk doet gemeente een soort van reclame van goh vraag maar een uitkering aan.

M: Dus deze doelgroep die krijgt thuis informatie over de mogelijkheden van het aanvragen van een uitkering?

K: Ja, eigenlijk wel.

M: En hoe verloopt dit proces verder?

K: Dan krijgen ze eigenlijk een persoonlijke uitnodiging om het intakegesprek te doen. Ook om eventueel gelijk de aanvraag te doen voor bijstand en dan wordt er ook gekeken naar de mogelijkheden om ze direct aan te melden bij team garantiebannen. Maar soms zijn ze al in beeld, dat kan natuurlijk ook nog.

M: Moeten ze die vier weken dan wel gewoon nog doorlopen?

K: Die moeten ze wel gewoon doorlopen maar in de tussentijd zijn we wel al voor ze bezig op de achtergrond.

M: Dus ze wachten eigenlijk die vier weken maar ze hoeven niet te voldoen aan de verplichtingen zoals deze normaal gesproken gelden.

K: Als ze kunnen moeten ze uiteraard wel solliciteren.

M: Hoe wordt dat precies bepaald?

K: Meestal hebben we op dat moment al info of ze bijvoorbeeld al stage hebben gelopen en hoe dat precies is voorlopen. En of dat er gedacht wordt dat ze normaal kunnen werken. Al dat soort dingen. Maar dat is weer echt helemaal individueel, van wat kunnen ze en wat kunnen ze niet.

M: En als zo'n jongere nou nadat ie is uitgestroomd van school is gaan werken bijvoorbeeld in een supermarkt of iets dergelijks, maar vervolgens na een jaar alsnog een bijstandsuitkering aanvraagt omdat ie om een of andere reden geen werk meer heeft, komt ie dan wel bij de informatiebijeenkomst terecht?

K: In principe wel ja tenzij we al van te voren weten dat het een heel moeilijk geval is. Dan wordt ie alsnog persoonlijk uitgenodigd.

M: Oke. Is er een soort werkproces voor, hoe deze jongeren opgepakt worden en hoe dit hele proces verloopt?

K: Ik weet eigenlijk niet of dit allemaal is vastgelegd. Maar het is wel een ongeschreven werkwijze. Jongeren van het praktijkonderwijs worden gelijk opgepakt en meestal doet Monique dat van te voren. Zij heeft contact met de scholen.

M: Aan die jongeren wordt dus gezegd van kom naar de gemeente voor een uitkering haha.

K: Ja inderdaad. Jongeren van het Welland en zo, en dat soort scholen.

M: En wat zouden manieren kunnen zijn om de wachtperiode anders in te richten, wanneer een situatie daarom vraagt?

K: Hoe bedoel je dat precies?

M: Ik heb zelf bijvoorbeeld gedacht aan gelijk een soort van sollicitatietraining aan te bieden, nadat ze bij de voorlichtingsbijeenkomst zijn geweest. Zodat de sollicitaties die gedaan moeten worden tijdens de zoekperiode beter besteed kunnen worden met meer kans van slagen, als ze daarbij hulp krijgen van iemand die er verstand van heeft. Dat hun motivatie brief even wordt nagekeken, net zoals het CV en bijvoorbeeld de do's en don'ts van het solliciteren. Wat denk jij hierover?

K: Daar ben ik helemaal voor.

M: Wat vind je daar goed aan?

K: Vaak doen ze anders helemaal niets in die vier weken en dan moet je er maar weer op vertrouwen of ze überhaupt aan het solliciteren zijn en dan zou je ze direct handvatten kunnen geven en kijken of ze het wel of niet goed doen.

M: Het zou natuurlijk ook heel kunnen dat er heel veel jongeren zijn, die hier komen, dat ze nog nooit gesolliciteerd hebben.

K: Ja, klopt. Zou goed kunnen. Hangt er ook vanaf op welke school ze hebben gezeten.

M: Uiteraard.

K: De jongeren die van het speciaal onderwijs of praktijkonderwijs komen, krijgen wel dat soort trainingen geloof ik normaalgesproken.

M: Op school?

K: Op school. Dat is dan zeg maar vooral gericht op het krijgen van een stageplek, want daar moeten ze ook voor solliciteren. Maar zeg maar jongeren die nog eerder uitvallen van school, dan denk ik aan jongeren die eigenlijk met toestemming van het RMC vroeg van school gaan omdat ze niet te handhaven zijn of iets dergelijks.

M: Ja precies.

K: En dan is het wel zaak eigenlijk dat ze in het voortraject van de vier weken hier, dat ze handvatten krijgen aangereikt en dat ze al gekeken kan worden van goh, dat zou misschien een doelgroep-jongere kunnen zijn of niet.

M: Heb je daar al wel eens gebruik van gemaakt? Dus iemand in het begin van het traject aangemeld voor de Op Naar een Baan?

K: Nee, zelf niet. Maar het is wel eens gebeurd dat ze bij me kwamen voor een intake, waarbij van te voren al bekend was dat ze het traject hier in zou gaan.

M: En wat vond je daar toen van?

K: Goed. Hoe eerder je iets kunt doen, des te beter het is lijkt me.

M: Ja, ik denk vooral dat het gewoon veel nuttiger besteed kan worden en dat er daadwerkelijk iets bereikt kan worden in die periode. Misschien dat er ook al jongeren zouden uitstromen naar werk tijdens de zoekperiode, als ze hulp zouden krijgen vanaf het begin. Je kunt achteraf natuurlijk ook niet echt meer achterhalen hoe de sollicitaties zijn verlopen, als ze je uiteindelijk overhandigd krijgt.

K: Nee dat weet je inderdaad niet. Je moet ze daarin altijd maar geloven, dat ze hun best hebben gedaan. Het enige wat je nu kunt zien is of de sollicitaties reëel zijn of solliciteren ze lukraak en is het onzin, omdat het moet.

M: En wat zou je ervan vinden bijvoorbeeld om van te voren de jongeren te spreken, na de informatiebijeenkomst en aan de hand daarvan bepalen van die moet wel solliciteren en die niet. En dat je ook al weet van deze jongere kan bijvoorbeeld niet solliciteren vanwege psychische problematiek. En mochten ze nou nog geen hulp hebben, ik zeg maar wat, dat je ze kunt doorverwijzen naar de juiste instantie en op die manier eerder al kunt doorpakken.

K: Dat zou wel een mogelijk kunnen zijn, dat je al direct een shift maakt. Van goh, die gaat direct naar de Op Naar een Baan en die kunnen we vooraf al vrijstelling geven vanwege bepaalde problematiek.

M: Zijn er nog andere manieren denkbaar om de zoekperiode anders in te richten of vorm te geven?

K: Er zullen ongetwijfeld andere dingen zijn maar die heb ik even niet paraat. Je moet het eigenlijk zo zien, individualiseren in de bijstand staat altijd voorop en je kunt van de protocollen afwijken als het echt moet. Dus we krijgen ook wel is een mailtje binnen van een hulpverlener van dit en dit is er aan de hand, en dan pikken we die klant vaak ook al eerder op als het moet.

M: Bij wat voor soort problemen?

K: Kan van alles zijn. Soms psychisch, soms lichamelijk. Het hangt er helemaal van af. En dan je alvast zeggen van goh, zorg voor een goed postadres en een woonadres. Begin alvast met een behandeling, hoe staat het met je ziektekosten verzekeringen en dergelijke. Er kan dan eigenlijk al heel veel informatie en voorlichting en soms hulp ingesteld worden op de achtergrond.

M: Oke, ja duidelijk. Eh... Wat zou je vinden als er zo'n werkinstructie zou komen met betrekking op de wachtperiode. En waarmee moet ik zoal rekening houden?

K: Een werkinstructie vind ik sowieso al hartstikke goed omdat er dan meer eenduidig gewerkt maar je blijft altijd met de individuele situaties, daar blijf je mee zitten. Maar daarvoor kun je gewoon wat ruimte laten, om ook daarvan af te kunnen wijken. Want sommigen houden zich echt heel strak aan de protocollen zeg maar, maar je moet wel echt weten wanneer je daarvan kunt afwijken. Er is namelijk gewoon veel mogelijk maar die ruimte wordt niet altijd benut.

M: Heb je enig idee hoe zo'n werkinstructie eruit zou moeten zien? Wat is daarbij voor jou belangrijk?

K: Sowieso eerst de algemene regels en daarna beschrijf je dan zeg maar de wat meer abnormale situaties.

M: Dus zeg maar de groepen die we net besproken hebben.

K: Ja. Dat hoeft niet specifiek. Het zijn we de hoofdgroepen maar je moet er ook voor waken dat er alsnog maatwerk geboden wordt. Een dak- en thuisloze jongeren bijvoorbeeld, hoeft niet zo te zijn dat hij per definitie niet kan solliciteren. Het komt ook vaak voor dat we te maken krijgen met iemand die zegt geen verblijfplek te hebben maar dat hoeft niet zo te zijn. Daar wordt makkelijk over gelogen.

M: Het moet uiteraard per individueel geval bekeken worden. Daarom lijkt het me zo belangrijk om de klanten van te voren persoonlijk te kunnen spreken.

K: Ja, dat is erg belangrijk. Ook al is een goede inschatting maken erg moeilijk. De ene heeft ervaringen met mensen met autisme, ik noem maar even wat, terwijl anderen dat niet hebben en daar dus heel anders tegenover staan. Dus dat blijf je altijd houden. Mensen met blow gedrag. Heel veel mensen denken daar anders over, van moet je maar niet blowen en dat gaan we ook niet bekostigen. Maar als je de achtergrond informatie weet, waarom iemand blowt, kan je ook weer afleiden van goh is het niet eerst belangrijk dat hij gaat detoxeren, of niet.

M: Ik wil ook niet mensen in een hokje plaatsen aan de hand van bepaalde kenmerken, dat is niet de bedoeling.

K: Ja dat is inderdaad het gevaar.

M: Ik moet er nog even goed over nadenken hoe ik dat allemaal ga beschrijven.

K: Dat is echt heel moeilijk en dat moet je eigenlijk ook gewoon aanvoelen van welke kant ga ik op. Welke mensen kunnen wel solliciteren en welke niet.

M: Zou er dan misschien al een bepaalde arts gesproken moeten zijn over zo'n klant? Dat er een soort dossier komt waarin staat of er capaciteiten zijn.

K: Dat vind ik eigenlijk ook wel moeilijk.

M: Waarom precies?

K: Als je een keuringsarts inschakelt van de GGZ bijvoorbeeld, kost dat ontzettend veel geld. En in de meeste gevallen krijg je een rapport waar je alle kanten mee op kunt. Iedereen interpreteert zo iets weer volkomen anders dus daar heb je dan eigenlijk niet zoveel aan.

M: Wordt er daarin niet gezegd of er capaciteiten zijn om te solliciteren?

K: Ik heb er eigenlijk ook gewoon niet zoveel mee. Ik bepaal het liever gewoon zelf.

M: Op basis van wat beoordeel je dan het vermogen om te solliciteren van een klant?

K: Door de klant te spreken, kijken wat de situatie is. Als iemand zegt ik ben dak- en thuisloos, ik heb geen bed om in te slapen en dat soort dingen, maar hij belazert de boel, dan zal die ongetwijfeld zeggen van de eerste vier maanden dat die besteed moeten worden om te zorgen dat de basis goed is. Dat is dan standaard terwijl ik eigenlijk misschien al weet dat de klant een dubbele agenda heeft. Dat proef je soms gewoon, ook al weet je het natuurlijk nooit helemaal zeker.

M: Wat doe je in zo'n situatie?

K: Die leg je alle verplichtingen op. Kijk als iemand binnen komt lopen die keurig gekleed is, altijd gewassen en dat soort dingen en hij zegt zelf dat ie dakloos is. Ja dan gaan bij mij uiteraard de alarmbellen rinkelen.

M: Logisch wel ja.

K: Dan is die wel door de commissie gekomen bij het Spil maar heeft ie ze een rad voor de ogen laten draaien.

M: En als iemand hier komt die aangeeft psychische problemen te hebben maar er is tot op heden geen arts bij betrokken geweest, hoe bepaal je het dan?

K: Je kan gewoon zeggen van joh, vraag direct hulp aan want als je psychische problemen hebt kun je niet werken. Dat moet wel direct aangepakt worden ja.

Dan kun je dat ook opleggen als verplichting.

M: Dus dan wordt het eigenlijk even bij de klant neergelegd.

K: Ja. Kijk en dan merk je uiteindelijk vanzelf wel of die problemen er echt zijn of dat het verzonnen is. Dat kan natuurlijk ook. Vaak zie je dat namelijk wel aan mensen.

M: Neem je dan zo'n afspraak ook op in het plan van aanpak?

K: Dat zou goed kunnen inderdaad. Dan zet ik erin behandeling bij GGZ volgen. Ik noem maar even wat. Dat wordt op dat moment dan even als prioriteit gesteld, dus eerst hulp en daarna pas werk, als dat aan de orde is. Maar het kan natuurlijk ook én én zijn he. Dus je zoekt psychische hulp maar daarnaast blijf je gewoon solliciteren. Als je het helemaal niet weet, dan zou je eigenlijk een GGD advies moeten vragen maar ja, dan weet je eigenlijk al wat eruit komt.

M: Vraag je wel eens een GGZ advies?

K: Heel af en toe maar dan is het eigenlijk echt meer voor de mensen waarvan je echt denkt dat ze de boel belazeren. Maar je steekt er dan ook weer gemeenschapsgeld in, want zo'n keuring met bijbehorend advies is honderdvijftig euro.

M: Oh echt, dat is inderdaad duur.

K: Ja, dus ja ik ben daar heel voorzichtig mee altijd.

M: Begrijp ik wel ja. Even kijken hoor. Heb je hier verder nog punten aan toe te voegen?

K: Nee, eigenlijk niet. Het idee om vooraf meer te doen aan sollicitaties en zo, zou ik echt hartstikke goed vinden. Zou ook echt opgenomen moeten worden in het hele proces.

M: Heb je eigenlijk enig idee hoeveel jongeren er tijdens de wachtperiode daadwerkelijk aan de slag komen?

K: Dat is nu heel moeilijk te zeggen. Ik denk dat mensen die echt willen, niks mankeren, die kunnen eigenlijk binnen die vier weken aan de bak komen. Het is een goede tijd, ze zitten de gillen om personeel. Had je het drie jaar eerder gevraagd, dan had ik gezegd van nou, we mogen blij zijn als tien procent voortijdig uitstroomt.

M: En wat is dan voortijdig?

K: Tijdens de zoekperiode.

M: Maar daar heb je dus nu niet echt kennis van, begrijp ik.

K: Nee. Wat we wel merken is dat na aanscherping van de Wajong, we steeds meer mensen krijgen met een probleempje. Groot of klein.

M: Zou het dan nu juist een goed moment zijn om de middelen tijdens de zoekperiode aan te reiken, aan deze klanten?

K: Dat denk ik zeker ja. Wat ook een mooi voorbeeld is, als je weet dat je een intake krijgt en iemand die hoort eigenlijk bij re-integratie Leiden thuis voor een garantiebaan, dan melden we die al voortijdig aan. Heel soms als je weet dat iemand eraan komt en er lopen projecten zoals Metetechnika, dan meld je ze daarvoor ook alvast aan.

M: Wat houdt dat precies in?

K: Dat is een soort traject waarbij jongeren een technische opleiding kunnen volgen. En dan ook min of meer met een baangarantie.

M: Voor wat voor soort jongeren is dat geschikt?

K: Voor iedereen eigenlijk die de techniek in wil.

M: Op wat voor niveau wordt het gegeven?

K: Vanaf MBO niveau 1 tot en met MBO niveau 4. Maar ze beginnen eerst met algemene klassen en daarna pikken ze de beste eruit en die krijgen misschien wel direct een baan.

M: Oke. Ik denk dat we zo'n beetje alles hebben gesproken. Ik moet alleen nog de kwaliteitsmedewerker zien te strikken voor een interview en dan ga ik lekker aan de slag met de werkinstructie. Ik denk dat ik nu wel een beeld heb van hoe die eruit moet komen te zien.

K: Jou kennende moet dat helemaal goed gaan komen. Daar heb ik al het vertrouwen in.

M: Haha dank je wel. Als je niets meer toe te voegen hebt aan wat we besproken hebben zullen we het hier bij laten denk ik.

K: Oke, top. Mocht je nog verdere vragen voor me hebben weet je me te vinden.

M: Dank je wel.

Bijlage 11: Transcript interview klantmanager 9

M: Martina

K: Klantmanager

M: Zoals je begrepen hebt vindt dit interview plaats in het kader van mijn afstudeeropdracht. Ik zal je nog eventjes vertellen waarover ik je ga interviewen, voordat we beginnen. Ik ga als afstudeeropdracht een werkinstructie opstellen die gevolgd kan worden bij het afwijken of het anders inrichten van de wachtperiode, in lijn met de Omgekeerde Toets. Daarom wil ik de klantmanagers van Ja interviewen om de mogelijke situaties in kaart te brengen waarvoor dit een uitkomst zou kunnen bieden. Verder wil ik je vragen wat je zou vinden van een dergelijke werkinstructie en of je daarbij nog aandachtspunten hebt. Dus, allereerst wil ik je vragen wat vind je van de Omgekeerde Toets?

K: Ik denk dat, ik vind het prima de Omgekeerde Toets, in zijn algemeenheid. Ik bedoel niet direct op de zoekperiode.

M: Nee in het algemeen inderdaad.

K: Ook op de zoekperiode zou je 'm kunnen toepassen trouwens. Maar ik vind het prima.

M: Wat vind je daar goed aan?

K: Nou ja, dat je maatwerk kunt leveren of individualiseren, of hoe je het ook noemt. En ja, dat is natuurlijk in uitzonderingssituaties soms nodig, noodzakelijk zelfs. Anders zou het zo kunnen zijn en ik heb daar een voorbeeld van, dat iemand uit huis gezet kan worden. Wel door een eigen fout weliswaar, maar het is niet wenselijk om mensen op straat te hebben natuurlijk.

M: Wat was de casus precies?

K: De casus was dat iemand te veel geld had uitgegeven, wel aan dingen die ook nodig waren maar zonder er bij stil te staan dat de duur ook betaald moest worden. Waardoor dat in het geding kwam. Het was in combinatie, even uit mijn hoofd, dat de inkomsten die er op dat moment waren, achteraf verrekend werden. Daar had ze even geen rekening mee gehouden. Dus er waren inkomsten geweest, er was een uitkering geweest en in de eerste maand krijg je natuurlijk gewoon de volledige uitkering. Ze had daarvoor een bepaald uitgaven patroon dat gewoon te hoog was voor het inkomen dat ze het. De maand daarna, omdat de inkomsten gekort werden op de uitkering, kwam ze in de financiële problemen en kon ze uiteindelijk haar huur niet betalen.

M: Wat heb je toen precies gedaan?

K: Toen hebben we een stukje inkomsten die we zouden moeten korten, opgeboekt als schuld, waar je dus zes of toen procent op kunt aflossen.

M: En toen?

K: Waardoor ze dus wel de uitkering kreeg waarmee ze vervolgens haar huur weer kon betalen. Dus eigenlijk op die manier ja. Dat was wel de Omgekeerde Toets denk ik.

M: Was ze anders uitgezet geweest?

K: Ja, want er liep al van een eerder iets een inhaalslag. Ze liep al achter met de huur bij die woningbouwvereniging. Dus als ze nog een maand niet tijdig zou betalen, zou ze er inderdaad uitgezet worden.

M: Had deze klant naast de huurachterstand nog meer schulden?

K: Ja, er waren dus schulden bij de woningbouw maar links en rechts ook nog wel andere schulden ja. Daar kon ik verder niet zoveel aan doen, behalve misschien een traject bij de Stadsbank, maar dat moet ze zelf willen uiteraard. Maar goed, er moest dus die maand iets geregeld worden om de huur te kunnen voldoen en op de wijze die wij kozen, dan ga je wel op een alternatieve manier om met de regels. En dat moet een hoge uitzondering zijn hoor, maar daar stond tegenover dat ze anders uitgezet zou worden en daar zou niemand op hebben zitten wachten. Dus dat wilden we kosten was het koste voorkomen. En dat is uiteindelijk met deze weg dus gelukt.

M: Goed voorbeeld inderdaad. En zie jij een verschil tussen de Omgekeerde Toets en het maatwerk dat jullie voorheen al boden?

K: Nee niet zoveel eigenlijk, eigenlijk niet.

M: Zouden we kunnen stellen dat er een nieuwe naam aan gegeven is?

K: Ja. Eigenlijk wel, vind ik wel. Het is alleen wel goed dat het nu een echte naam heeft en dat het dus zodanig toegepast kan worden. Het geeft wat meer ruimte om uitzonderingen te maken. En nu dit ook daadwerkelijk het geval is en het in de beleidsregels is opgenomen, is het gewoon wat makkelijk geworden. Voordat dit het geval was, kwam je nog wel eens bij de toetser en die zei dan nee, dat kan niet. Zo kun je het niet aanpakken. En nu wordt daar flexibeler mee omgegaan omdat het beleid dat ook echt toelaat. En als het beleid dat toelaat, kan de toetser het toepassen in uitzonderingsgevallen. Ook wordt ie dan niet afgerekend door de externe controle.

M: Is het nu inmiddels opgenomen in het beleid?

K: Ja, zeker.

M: Enig idee hoe het precies beschreven staat?

K: Ik weet niet in welke mate het beschreven is, want ik ben natuurlijk geen beleids-iemand maar het is in ieder geval een bekend fenomeen. Als je 'm dan toepast in uitzonderingsgevallen, ja waarom zou je dat niet doen. Het is alleen maar positief voor de klant.

M: Vind je dat jullie werk met de Omgekeerde Toets makkelijker is geworden?

K: Ja naar de klant toe is het wat socialer geworden allemaal.

M: Is het nu ook zo dat je minder hoeft te rapporteren, wanneer je wil afwijken van de normale regelgeving?

K: Nee, dat blijft. Juist die Omgekeerde Toets moet je goed onderbouwen.

M: Oke dus het is niet persé makkelijker geworden begrijp ik.

K: Niet makkelijker in de zin dat je minder lange rapportages hoeft te schrijven nee. Wel makkelijker in de zin dat de toetser eerder akkoord gaat. Dus administratief voor ons niet, nee. Dat vind ik niet zo gek. We hebben nu wat meer flexibiliteit, door die Omgekeerde Toets, dan moet je dat ook wel goed kunnen uitleggen in je rapportage vind ik. Het moeten uitzonderingen blijven.

M: En is het nu zo dat sinds de Omgekeerde Toets in werking is getreden dat je meer maatwerk hebt geboden dan voorheen?

K: Niet persé meer. Het blijven echt de uitzonderingsgevallen. Het moet geen regel worden die Omgekeerde Toets. Je hebt de regel en de Omgekeerde Toets is om noodzakelijke situaties, of eigenlijk om extreme situaties te voorkomen zeg maar. Zoals bijvoorbeeld dus een huisuitzetting, of je wat nog meer kunt tegenkomen. Maar je moet er wel zorgvuldig mee omgaan dus, niet zomaar op alles toepassen.

M: Uiteraard. Zet je dan bijvoorbeeld in je rapportage van in het kader van de Omgekeerde Toets besluit ik zus en zo?

K: Ja, natuurlijk eerst tekst en uitleg, hoe iets in stand is gekomen, de slechte situatie. Daarna beschrijf je wat voor gevolgen dat heeft en wat je voorstel is. En dat dat voorstel ook niet nadelig hoeft te zijn voor de gemeente.

M: Kun je daar een voorbeeld van geven, dat het niet nadelig hoeft te zijn voor de gemeente?

K: Bijvoorbeeld dat geval van niet. De hebben de inkomsten toen niet verrekend met de uitkering maar als schuld opgeboekt. Dus uiteindelijk komt het geld weer bij de gemeente terug omdat ze die schuld uiteindelijk gewoon moet aflossen. Dus het komt soort van op het zelfde neer. Dat het niet een soort van bijzondere bijstand wordt. Ik begreep dat dat voorheen ook wel eens gedaan werd.

M: Hoe bedoel je dat precies?

K: Dan werd er bijzondere bijstand aangevraagd om de huur te kunnen voldoen en dat werd dan geloof ik om niet verstrekt, maar daar heb ik verder geen voorbeeld van. Heb het alleen wel eens voorbij horen komen. Maar goed, die situatie van net, dat is tenminste wel hoe ik vind dat het een goede oplossing is. De klant is ermee geholpen en voor de gemeente ontstaat er geen nadeel. En de kans dat het erdoor kwam bij de toetser, is door de Omgekeerde Toets dus alleen toegenomen.

M: En heb je de Omgekeerde Toets al eens toegepast op de wachtperiode?

K: Ja, maar altijd in overleg met Monique.

M: En wat was dan precies de situatie?

K: De situatie was bijvoorbeeld, mensen met een garantiebaan. De zoekperiode is om onder andere, ik heb 'm nooit zo goed begrepen ten opzichte van de zevenentwintig-plussers, maar dat is mijn mening, maar om de jongeren zo veel mogelijk weg te houden. Om ze zo zelfstandig mogelijk te laten zoeken in die vier weken. Maar als er geen kans is op die arbeidsmarkt, en dat is al vastgesteld omdat ze in het doelgroepen-register staan, dan heeft het ook geen zin.

M: Geen zin om ze vier weken te laten wachten?

K: Ja, om vier weken aan de gang te houden. Los van de praktische problemen die kunnen ontstaan, maar goed, dat is nu eenmaal de regel die dat niet toelaat, dat mensen in de problemen kunnen komen als ze geen spaargeld hebben met bijvoorbeeld het betalen van hun huur. Vier weken, melden, wij uitnodigen vervolgens, dan zit je al aan zes weken soms. En dan heb je natuurlijk ook nog de ergernis die kan ontstaan bij de klant, daardoor. Waar wij dan net mee gaan beginnen, het hele traject en dergelijke. Ik ben nooit zo'n voorstander geweest van de hele zoekperiode.

M: Zijn er naast de doelgroep-jongeren nog meer jongeren denkbaar waarvan je zoiets hebt van, daarvoor zouden we 'm beter niet kunnen toepassen?

K: Hangt een beetje van de persoonlijke situatie af. Je moet de regel wel aanhouden, maar laatst heb ik bijvoorbeeld een casus gehad en toen heb ik gevraagd aan Monique of dat kon.

M: Wat was toen de casus?

K: Iemand had de wachtperiode om een of andere reden al meerdere keren doorlopen en was nu gaan inbreken omdat ie er weer door moest. Dat was al een paar keer gebeurd dus ik stelde voor om deze klant direct maar op te pakken om dat te voorkomen. Ook om de maatschappij te helpen, zodat het maatschappelijke probleem wordt opgelost. Dit was wel een uitzondering hoor, ook dat is een grote uitzondering.

M: Hoe is het proces met deze klant toen verder verlopen?

K: Na de voorlichting kwam hij naar me toe, hij was er al meerdere keren geweest. Ik vraag me dan ook af wat de toegevoegde waarde is van de voorlichting maar oke dat even terzijde. Maar goed, normaalgesproken moet iedereen die zoekperiode door natuurlijk en omdat hij daarin een soort alternatieve keuze had gemaakt om dan in te gaan breken om aan geld te komen, waardoor hij vervolgens weer vast kwam te zitten, ja, dan dacht ik van in deze situatie moeten we hem gewoon alvast oppakken. Het was namelijk al een paar keer gebeurd. Dus voor hem wilde ik wel een uitzondering maken ja.

M: En wat was hierin dan precies de uitzondering?

K: Dat hij de zoekperiode niet door hoefde maar gelijk opgepakt werd door ons.

M: Maar kreeg hij dan ook gelijk geld?

K: Niet gelijk geld maar na binnenkomst van alle stukken die hij moest inleveren wel. Dus na de bankafschriften en dergelijke. Hij kreeg ook geen voorschot maar dat we wel sneller die uitkering konden vaststellen.

M: Dus hij is uitgenodigd voor een intakegesprek neem ik aan, heeft de stukken overlegd en toen is er uitbetaald?

K: Recht op uitkering vastgesteld en toen is die zelfde maand ook direct betaald ja. Dus verder hebben we geen voorschot of zo gedaan maar is de uitkering gewoon meegaan met een eerdere betaalrun.

M: Heb je enig idee hoe vaak zo iets voorkomt?

K: Ik heb het in ieder geval maar één keer meegemaakt. Misschien dat er ooit nog een ander geval is geweest waarvoor ik een uitzondering had willen maken dat is in ieder geval de situatie die ik me kan herinneren. Ik kan me wel voorstellen dat je misschien een uitzondering kunt maken voor mensen die zwaar in de war zijn.

M: Psychische problematiek?

K: Ja. Waarbij vaststaat dat de kans op de arbeidsmarkt beperkt is. En in extreme situaties, dat de kans groot is dat we ze niet meer zien, dat we ze kwijt raken en daardoor nog meer in de problemen komen. Maar dat is altijd individueel en moeilijk in te schatten van te voren. Maar goed, we hebben wel eens mensen gehad die doordat ze bijvoorbeeld LVB waren of doordat ze persoonlijke problemen hebben of dakloos zijn, zich meerdere keren al gemeld hebben maar daarna niet meer terug komen, na de zoekperiode.

M: En komt dat omdat ze het niet begrijpen denk je, dat ze zich weer moeten melden na die vier weken?

K: Ja, dat zou het kunnen zijn ja. Of niet weten hoe ze het moeten doen door hun geestelijke vermogen of omdat ze van de radar verdwijnen. Als dat een aantal keren gebeurt dan zou het een situatie kunnen zijn om ze al eerder op te pakken dan normaal, vind ik.

M: Of misschien daarbij hulp te bieden?

K: Ja, ja.

M: Wat zou je ervan vinden om vanaf het begin al hulp te bieden, om bepaalde middelen aan te rijken, zodat ze misschien betere sollicitaties kunnen versturen. Denk aan sollicitatiehulp, Op Naar een Baan achtig?

K: Ja, dat lijkt me alleen maar beter. Om het vanaf het begin al te doen. Ook al ken je nog geen uitkering toe maar wel om ze sneller mee te laten doen alvast aan het traject. Dan alsnog kun je de regel in stand houden dat ze moeten solliciteren en die zoekperiode moeten doorlopen, maar dat ze wel alvast gecoördineerd worden .

M: Ik denk dat die sollicitaties op die manier ook nuttiger besteed zouden kunnen worden.

K: Ja, nu laat je vier weken, nou ja, niet niets doen maar zelf doen, en negen van de tien heeft daarin sturing nodig of informatie. Waarom dan niet gelijk inderdaad.

M: En wat zou je vinden van zo'n werkinstructie, die gevolgd kan worden bij het anders inrichten van de wachtperiode, als ik die ga maken? Natuurlijk alleen voor de gevallen die niet kunnen voldoen aan de sollicitatieverplichting.

K: Ik zou daar wel voor zijn, zeker als je gelijk activiteiten gaat inzetten. Om de zoekperiode helemaal niet meer toe te passen heb je natuurlijk iets groters nodig, iets landelijks.

M: Je kunt de uitkering inderdaad niet direct laten uitbetalen maar hij zou anders benut kunnen worden in sommige situaties.

K: Ja, ik denk zelf ook dat gemeentes daar al wel wat in doen. Ik ken ze niet maar ze zijn er geloof ik wel die het anders aanpakken die wachtperiode.

M: Ik geloof dat gemeente Arnhem dat doet inderdaad. De wachtperiode moet doorlopen worden maar gevallen die niet in staat zijn om te voldoen aan sollicitatieverplichting worden al eerder gesproken en opgepakt. Dus eigenlijk door middel van een soort voor-intake. Aan de hand daarvan wordt dan bepaald of er wel of geen capaciteiten zijn.

K: Dat zou heel goed kunnen, ik denk dat dat alleen maar goed is. Er zijn er gewoon veel die hulp nodig hebben, zeker nu we meer mensen uit de Wajong hier krijgen.

M: Zou je verder nog andere dingen kunnen bedenken waarmee ik rekening moet houden bij het opstellen van de werkinstructie?

K: Misschien dat je wel categorieën kunt maken van mensen. Maar wie maakt dan de categorie, dat is natuurlijk een beetje moeilijk. Want wat ik een categorie vind, vindt de ander weer niet.

M: Ja en het gevaar daarbij is dat je niet iemand in een hokje kunt plaatsen.

K: Je kunt natuurlijk wel de algemene richtlijnen aanhouden, zoals de jongeren uit het doelgroepen-register. Dat is al ergens anders bepaald.

M: Ja, ik heb nu iedereen gesproken van de klantmanagers en ik heb nu eigenlijk vier hoofdgroepen die uit ieder interview naar voren kwamen. Dat zijn jongeren met psychische problematiek, praktijkjongeren, vaak werden ook wel mensen met problematische schulden genoemd en dak- en thuisloze jongeren. Uiteraard moet er dan alsnog per geval gekeken worden of er wel of geen arbeidscapaciteiten zijn.

K: Ja, lijken me inderdaad de hoofdgroepen. Is wel wat breder getrokken. Dak- en thuislozen is iets wat een feit is he, iets dat je kunt aantonen. Schulden vind ik wat lastiger. Want waar trek je de grens is de vraag dan. Wat is problematisch. Dat heb je dan ook weer.

M: Het is inderdaad lastig en wat ik zei ik wil niemand in een hokje plaatsen dus ik moet nog even goed gaan bedenken hoe ik het allemaal ga opschrijven. Bijvoorbeeld je hebt natuurlijk ook mensen met psychische problematiek die wel in staat zijn om te werken.

K: Zeker als ze hoog opgeleid zijn. Die hebben wat meer verstand dus die weten dat als ze een uitkering aanvragen dat er dingen van ze verwacht worden. Maar het blijft altijd lastig ja.

M: Ik denk dat het goed zou zijn om die klanten van te voren te spreken en dan beoordelen.

K: Misschien moet je gelijk voor iedereen starten met iets.

M: Met een traject?

K: Ja activiteiten. Dan kun je ook aan de hand daarvan zien of iemand wel of niet in staat is om te werken of solliciteren. Dan kun je ook kijken wie je snel moet oppakken en wie het alleen kan. Alleen ik denk dat een dakloze niet per definitie niet kan werken.

M: Nee maar het is voor alle groepen niet per definitie zo natuurlijk.

K: Nee, oke. Daarom blijft het moeilijk.

M: Ja het is zeker moeilijk. Dat vind ik ook lastig aan die categorieën beschrijven. Ik ga het wel doen maar ik moet er heel expliciet bij vermelden dat het nog steeds maatwerk betreft.

K: Ja, dat is heel belangrijk. Het is ook moeilijk trouwens om dat zo in te kunnen schatten, wie wel en wie geen potentie heeft. En het nut van de zoekperiode.

M: Het moet een toegevoegde waarde hebben.

K: De hoofdregel blijft dat ze natuurlijk zelf een baan vinden en hopelijk dat ze dan wegblijven. Of de kans dat ze een baan vinden er is, dat blijft een moeilijke vraag. Daarom denk ik ook dat een intakegesprekje goed zal zijn. Waarin je heel gericht gaat vragen om die inschatting te kunnen maken.

M: Bedoel je dan dat gesprek helemaal in het begin van het traject?

K: Ja, dus nadat ze bij de voorlichting zijn geweest. Of ervoor, maar in ieder geval helemaal in het begin.

M: En wat vind je van de voorlichting? Je hebt 'm natuurlijk heel lang gegeven dus je weet er alles van.

K: Op zich vind ik 'm wel duidelijk en met de zoekperiode die er nu eenmaal is, vind ik het ook wel goed om te doen. Of ze goed luisteren is weer een ander verhaal, of ze de informatie tot zich nemen en aantekeningen maken of de folder lezen, ja dat blijft altijd moeilijk met die jongeren. Maar over het algemeen is ie duidelijk denk ik wel. Ik kan alleen niet de uitzonderingen bepalen op dat moment, dat wordt heel moeilijk. Het is te kort en te algemeen. Daar zal dan dat intakegesprekje moeten plaats vinden, al is het maar een kwartier.

M: Heb je eigenlijk het idee dat de groep steeds kleiner wordt, de mensen die zich melden voor een uitkering?

K: Nee, is heel wisselend. Ik zag dat er in het nieuwe jaar gelijk een hele volle groep was. Je hebt van die vlagen. Als er weer aandacht aan besteed wordt door van die organisaties merken we dat het aantal aanmeldingen weer toeneemt.

M: Wat voor organisaties zijn dat?

K: Kan stichting de Binnevest zijn of Jongeren in Nood. Cardea kan natuurlijk ook nog, die mensen kunnen informeren. Of scholen, praktijkonderwijs dan vooral. En folder die daarover uitgereikt worden. Dan kan het zo maar zijn dat de informatiebijeenkomst weer helemaal vol zit.

M: Dus het is niet zo dat je merkt dat de groep kleiner is geworden sinds de arbeidsmarkt gunstiger is geworden?

K: Nee, dat kan ik niet zeggen.

M: Dat is eigenlijk best opvallend toch?

K: Er zijn natuurlijk altijd schommelingen maar over het algemeen is het redelijk gelijk gebleven vind ik. Het is een beetje afhankelijk van hoe proactief die organisaties ermee bezig zijn.

M: Wat is het gemiddelde ongeveer?

K: Het was gemiddeld rond de tien personen per week, iets minder, iets meer. Daar schommelde het wel een beetje tussen. Natuurlijk zijn er uitzonderingen van vijftien, zestien. Dan had je die week erna misschien weer een stuk of zes.

M: Maar over het algemeen dus ongeveer tien jongeren bij de voorlichting.

K: Yes, dat vond ik wel. In ieder geval in de periode dat ik het heb gedaan, het laatste jaar.

M: Duidelijk. Eh... Ik denk dat we alles ongeveer besproken hebben. Heb je nog dingen aan te vullen of op te merken?

K: Nee, niet echt. Ik denk dat het belangrijk is dat mensen zo snel mogelijk opgepakt worden door ons. Tijdens die zoekperiode solliciteren ze toch vaak omdat ze moeten solliciteren. Dus solliciteren voor het solliciteren. En met meer begeleiding kan er meer kwaliteit zitten in de sollicitaties. Dat kan de kans verhogen dat ze daadwerkelijk een baan vinden. Misschien moet daar wel een apart groepje voor gemaakt worden. Dus dat ze niet worden gezet bij de algemene training maar dat ze gelijk naar een informatiebijeenkomst gaan bijvoorbeeld over solliciteren. Misschien moet daar een combinatie van gemaakt worden weet je wel. Dus de informatie die ze krijgen bij de informatiebijeenkomst en daarbij dan een stukje solliciteren erbij.

M: Zoiets lijkt mij ook heel handig.

K: En daar dan ook een vervolg op te geven. Dat ze bijvoorbeeld wekelijks terugkomen ofzo. Ik weet niet of daar capaciteit voor is hoor trouwens.

M: Nee dat zal allemaal bekeken moeten worden.

K: Dat is natuurlijk ook even de vraag. Maar ik denk dat dat veel meer uithaalt.

M: Misschien dat er dan ook al veel meer jongeren een baan vinden, tijdens de zoekperiode als ze er hulp bij krijgen.

K: Ja dat zou kunnen, ja precies. En dat verkort dan ook weer de uitkeringsperiode dus dat lijkt me alleen maar heel gunstig. Die kans wordt daarmee wel vergroot ja. Ik heb nu niet de cijfers hoeveel jongeren er na de informatiebijeenkomst precies terug komen. Kijk als je er daar bijvoorbeeld ook al een kwart verliest, dan moet je ook maar weer afwachten waar ze dan zijn gebleven. Misschien wel in detentie. Maar dan is het denk ik voor de gemeente alleen maar een soort winst ja, als ze gewoon snel uitstromen naar werk. Want ik geloof niet dat als er een kwart niet terugkeert nadat ze zich hebben gemeld, dat de reden daarvan is dat ze zelf een baan hebben gevonden.

M: Ik denk dat er ook veel jongeren zijn die denken te veel werk, laat maar zitten die uitkering of dat ze het niet snappen. Dat ze niet begrepen hebben dat ze na die vier weken de rest van de vragen moeten invullen en moeten bellen naar het secretariaat.

K: Dat kan ook, ja. Die mensen kunnen dan nog verder in de problemen komen en als je ze dan eindelijk krijgt en je met ze aan de slag moet, dan moeten die problemen eerst allemaal weer opgelost worden.

M: Ja.

K: Dan is de afstand tot de arbeidsmarkt alleen maar weer verder vergroot. Lijkt me niet wenselijk, nee.

M: Ja, precies.

K: Dus het is sowieso altijd beter om ze al eerder in beeld te hebben, die jongeren. Hoger opgeleiden daar gelaten, maar die neem je daar dan niet in mee.

M: Nee de mensen die het zelf kunnen, moeten dat ook gewoon doen lijkt me. Tenzij ze dan vrijwillig willen deelnemen aan zo'n sollicitatietraining. Misschien dat je ze dan gewoon die keuze moet geven. Ze krijgen de uitkering toch al met terugwerkende kracht.

K: Ja daar zit denk ik de hoop van de overheid, dat mensen die uitkering dan toch niet hoeven en dan scheelt het ze toch weer die vier weken uitkering. Maar hoeveel dat er echt zijn, die werk vinden tijdens de zoekperiode, dat zullen er echt niet veel zijn. De meesten zijn het denk gewoon vergeten of hebben het niet begrepen. Criminaliteit ingegaan, kan ook nog. Kan van alles zijn.

M: Ja precies. Nou, oke. Dan wil ik het hier bij laten. Hartelijk dank voor je tijd.

K: Veel succes verder.

Bijlage 12: Transcript gesprek kwaliteitsmedewerker

N.B.: Dit is geen interview. Ik heb de kwaliteitsmedewerker tijdens dit gesprek gevraagd naar zijn mening over de werkinstructie die ik gemaakt heb. Om te kunnen verwijzen naar het gesprek in de resultaten, heb ik besloten dit gesprek op te nemen. De opname start vanaf het moment dat hij de werkinstructie gelezen heeft.

M: Martina

K: Kwaliteitsmedewerker

K: De zoekperiode is qua wetgeving natuurlijk vrij strikt eigenlijk, dus je wil daar toch wat meer bijzondere omstandigheden in verweken neem ik aan.

M: Ja, je kunt 'm natuurlijk niet schrappen de wachtperiode.

K: Nee.

M: Dus die wil ik inderdaad gewoon handhaven maar mijn idee is om de klanten tijdens de wachtperiode al te spreken zodat er dingen ingezet kunnen worden mocht dat nodig zijn.

K: Oke.

M: Maar dat dat wel wordt over gelaten aan de klant. Dat er tijdens de informatiebijeenkomst wordt verteld dat de wachtperiode geldt, tenzij je van mening bent daar niet aan te kunnen voldoen. Dan kunnen ze een gesprek aanvragen met een klantmanager en moeten ze onderbouwen met bepaalde stukken waarom ze vinden niet in staat te zijn om te voldoen aan de verplichtingen.

K: En mocht daar aanleiding toe zijn, of bijzondere omstandigheden, dan zou de aanvraag direct kunnen worden ingenomen? Want dat is dan eigenlijk de opzet?

M: Nee, niet echt. Maar dat er wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld een zorginstelling.

K: Dus eigenlijk wil je de problematiek in die vier weken al oppakken.

M: Ja.

K: In plaats van de klant weg te sturen met de mededeling dat ze eerst zelf vier weken aan de slag moeten en kom dan maar weer terug om de aanvraag door te zetten.

M: Ja precies.

K: Want dat is natuurlijk vaak pas het moment dat je iets aan de problematiek gaat doen en jij wil dat dan eigenlijk naar voren schuiven.

M: Ja, en mocht het dan zo zijn dat er echt sprake is van geldnood, dat dan alle stukken van de aanvraag al wel ingeleverd worden zodat er misschien een voorschot verstrekt kan worden.

K: Ja, die mogelijkheid is er natuurlijk. De Participatiewet aangaande de zoekperiode is natuurlijk best wel streng he nogmaals maar er zijn situaties te bedenken om financieel toen iets te kunnen betekenen alleen moet je dat inzetten in combinatie met een ander artikel. Artikel 16 is dat. In situaties waar er echt een acute dreiging aanwezig is, bijvoorbeeld iemand die een aanvraag digitaal indient en hij weet dat hij z'n woning uitgezet gaat worden. Hij meldt zich hier, wij zeggen dan je moet nog vier weken wachten, terwijl je eigenlijk al weet dat die huisuitzetting dreigt. En dan als die jongen terugkomt na die vier weken, is hij z'n kamer misschien al kwijt.

M: Maar die jongeren worden toch niet gesproken in die vier weken dus dan weten jullie toch ook niet van die problematiek af?

K: Nee, maar die jongen kan dat aangeven. Wij sturen die jongen dan normaalgesproken weg van jammer maar je zit aan die zoekperiode. Financieel kun je dan niets voor hem betekenen. Maar artikel 16 geeft in die situatie de mogelijkheid om zo iemand toch te helpen in de vorm van een voorschot om die huisuitzetting te voorkomen. Dat zijn natuurlijk uitzonderingen maar dat moet altijd wel in combinatie met artikel 16.

M: Hoe vaak komt het voor dat er een voorschot verstrekt wordt tijdens de wachtperiode?

K: Niet vaak, want artikel 16 zegt een dringende acute noodzaak en in de praktijk ben ik 'm nog niet vaak tegengekomen. Maar het probleem is ook dat als een jongere dat niet meldt in het begin, komt dat problemen pas na vier weken boven tafel. Het is ook de onbekendheid denk ik. Maar een klantmanager zou in die vier weken al iets kunnen doen. En het is wel belangrijk want dan komt die klant bijvoorbeeld later binnen en dan is hij die kamer al kwijt. Het bemiddelen van een dakloze jongeren naar werk of scholing is een stuk moeilijker dan iemand die gewoon een woning heeft. Dus dat moet dan goed overwogen worden maar het is wel streng. Je kan bijvoorbeeld niet zeggen wanneer een klant psychische problemen heeft van oke dan gaan we de aanvraag alvast innemen. Na die vier weken kom je er dan vanzelf wel achter dat de klant niet in staat is geweest om te solliciteren vanwege die problematiek. Dan acht je het ook niet verwijtbaar in de rapportage dat er niet gesolliciteerd is.

M: Maar wat nou als een klant vanaf het begin al een zorgtraject heeft, waarbij ze 5 dagen per week behandelingen heeft? Dan weet je van te voren al dat er niet voldaan kan worden aan die verplichtingen.

K: Nee, dat weet je. Maar geeft geen reden om de aanvraag door te zetten want dat neem je later mee in de beoordeling of iemand wel of niet in staat was.

M: Mijn voorstel is ook eigenlijk niet om de aanvragen dan al in te nemen maar meer om de problematiek alvast op te pakken maar niet om gelijk uit te laten betalen, nee.

K: Nee, oke, ik zie het inderdaad. Dat is wel heel goed natuurlijk, dat je die klant in het begin al spreekt en het een en ander in kaart kunt brengen.

M: Ik zie het eigenlijk als een soort voor-intake.

K: Ja, dus het is nog niet de officiële intake.

M: Nee, de klant moet er ook zelf om verzoeken. Dus het is niet zo dat alle klanten zo'n gesprek krijgen. Er moet tijdens de informatiebijeenkomst aangegeven worden dat je zo'n gesprek kunt aanvragen maar dan moet je wel bewijsstukken hebben. Ik denk dat als je dat heel duidelijk aangeeft en bepaalde jongeren hebben geen bewijsstukken, dat ze ook niet de moeite gaan nemen om zo'n gesprek aan te vragen.

K: En je geeft hier al de hoofdgroepen aan he?

M: Ja, dat zijn de categorieën die eigenlijk een beetje naar voren kwamen in bijna alle interviews.

K: Dat lijken me inderdaad de hoofdgroepen. Maar wanneer spreek je bij de jongeren met problematische schulden daadwerkelijk van een problematische schuld en waarom zou een jongere daarom niet in staat zijn om te solliciteren? Het lijkt me een lastige groep en moeilijk te beoordelen.

M: Bijna alle klantmanagers waren ervan overtuigd dat wanneer een jongere zoveel schulden heeft dat hij er zelf geen uitkomst meer in ziet en daardoor in een depressie raakt, er gesproken kan worden van problematische schulden. De focus zal dan eerst gelegd moeten worden op het beperken en aanpakken van de schulden, voordat er gedacht kan worden aan het zoeken naar werk. Anders zouden ze in hun hoofd toch alleen maar bezig zijn met de schulden waardoor hun aandacht toch niet bij het werk is.

K: Als je het zo bekijkt, lijkt dat me wel correct. Daarnaast moet je ervoor waken dat er niet gesteld wordt dat die opsomming limitatief is. Anders zouden er ook weer anderen worden uitgesloten en dat kan niet.

M: Inderdaad, begrijp ik. Het is natuurlijk niet zo dat die jongeren per definitie niet kunnen solliciteren dus dat zal dan alsnog onderzocht moeten worden.

K: Dit gaven de klantmanagers ook aan neem ik aan?

M: Ja, eigenlijk alles wat ik heb opgeschreven is op basis van wat de klantmanagers hebben gezegd.

K: Oke. Ik zou er even bewijsstukken van maken trouwens, in plaats van stukken.

M: Oke, even aanpassen.

K: Het probleem is denk ik wel dat je bij de reguliere intake al heel erg moet trekken aan de bewijsstukken. In het kader van zeg maar die voor-intake, zal dat wel lastig gaan als ze dan die stukken moeten overleggen. Op het moment dat de klant zegt dat ze niet kunnen voldoen aan die verplichtingen, maar de bewijsstukken komen niet, moet je de termijn wel kort houden maar dat heb je geloof ik wel, 2 dagen geef je aan.

M: Ja, dat is iets wat ook genoemd is in de interviews. Dat die termijn heel kort moet zijn omdat de wachtperiode anders alweer voor een groot stuk voorbij is.

K: Ja, die moet heel kort zijn. Want anders is het zo weer vier weken later. Dus twee dagen lijkt me inderdaad redelijk. Ik zou eigenlijk willen zeggen één dag maar dat is wel heel kort dus twee dagen is goed. Je moet er eigenlijk ook vanuit gaan ze die stukken ook gewoon thuis hebben dus dat ze die snel kunnen overhandigen.

M: Ja, precies. Dan laat ik het hoe ik het nu heb opgeschreven.

K: Dat is goed ja. Bij de stap in de werkinstructie over geldnood moet je nog even de link leggen met artikel 16 van de Participatiewet. De zoekperiode is heel streng he, vanuit de wet. Daar is goed over nagedacht. En wil je dat op een gegeven moment doorbreken, dan moet je de mogelijkheden ook gebruiken. Artikel 16 is dan wel een mogelijkheid om binnen de zoekperiode iets voor de klant te betekenen. Dus je zou dat wel in relatie met een ander artikel moeten doen.

M: Oke, top. Dan ga ik dat nog even aanvullen in ieder geval.

K: Ja, anders gooi je de hele boel op de schop. Aan de andere kant is het wel zo dat er ruimte is binnen de wet. Ook met de Omgekeerde Toets. Maar met de Omgekeerde Toets moet je er wel voor waken dat je deze niet gaat plaatsten buiten de wet, of het beleid. Dus bij de Omgekeerde Toets moet je wel alsnog gebruik maken van artikelen die je de ruimte geven om de wet anders toe te passen. Je moet even opzoeken hoe de relatie wordt gelegd tussen artikel 16 en het artikel dat gaat over de zoekperiode, in de uitzonderlijke gevallen. En even kijken wat artikel 16 precies inhoudt. In alle andere gevallen mag je ook geen voorschot verstrekken, als het zeg maar een reguliere jongere is.

M: Oke, en wat zou je verder van de werkinstructie vinden?

K: Goed. Ik moet zeggen ik werk nu twee of drie jaar met de jongeren en nu krijg je wel heel vaak toch van die specifieke situaties waardoor ik bij mezelf denk dat die wachtperiode niet vaak ideaal is. Maar hoe je dat op een gegeven moment anders gaat inrichten, dat is toch wel het probleem. En ook kijken hoe veel bandbreedte heb je om daarbinnen toch een oplossing te vinden. Dit ziet er goed uit, alleen nogmaals, die voor-intake moet echt een korte procedure zijn. Daarnaast is een werkproces dat is opgesteld op echt op papier is gezet, altijd goed voor een organisatie omdat het dan voor iedereen in een klap duidelijk is hoe er gewerkt wordt en ontstaat er uniformiteit in het handelen van de werknemers, in dit geval onze klantmanagers.

M: Dat werd inderdaad ook genoemd door de klantmanagers.

K: Ja. Het moet niet vanuit opvragen en opvragen en opvragen want dat is natuurlijk vaak wat er gebeurt maar het moet een hele korte procedure zijn die eigenlijk binnen twee dagen af te handelen moet zijn. Zodat je dat onderdeel van de werkinstructie kunt toepassen. Maar dat is vaak het mooie van scripties, het opent vaak je ogen. Een buitenstaander kijkt op een gegeven moment naar een werkinstructie en ziet opeens allemaal mogelijkheden terwijl de mensen die er al heel lang mee werken die zitten er zo in vast dat ze geen andere opties meer zien. Een buitenstaander kan daar veel beter naar kijken. Belangrijk is ook dat je input hebt gekregen van de klantmanagers want die moeten

er uiteindelijk mee werken en kunnen ook beantwoorden waar ze nu tegen aan lopen en vastlopen. Waarschijnlijk heb je voldoende input gekregen he?

M: Ja ik heb ze allemaal gesproken.

K: Dat was ook wel een beetje de rode draad zeker?

M: Ja, zeker. Vind je het trouwens onder het kopje 'geldnood' nog belangrijk om er iets bij te zetten over stichting SUN? Dat is een stichting in Leiden waar je naartoe kunt gaan als de gemeente je bijvoorbeeld niet kan helpen.

K: Dat kan zeker. De klantmanagers hoeven niet altijd het wiel uit te vinden natuurlijk, ze kunnen ook doorverwijzen.

M: Ik geloof ook dat klantmanagers of andere hulp- en dienstverleners de enige zijn die een klant daar naartoe kunnen doorverwijzen. Zij moeten ze echt aanmelden.

K: Dat zou inderdaad ideaal zijn. De gemiddelde klantmanager roep altijd "ik heb het druk". Kunnen zij binnen hun takenpakket en de werkdruk die ze hebben, zouden ze dit binnen hun tijdsbesprek wel kunnen handelen?

M: Dat zou inderdaad onderzocht moeten worden. Ik had zelf in gedachte dat er één klantmanager zou kunnen zijn die bijvoorbeeld een dagdeel per week in zijn agenda blokt om al die gesprekjes te kunnen afnemen. Zodat die klantmanager daar ook gespecialiseerd in raakt zeg maar. Er zijn wel wat klantmanagers geweest die aangaven dat leuk te vinden.

K: Oke, prima. Dan zou dat wel goed te combineren zijn. Dat is namelijk het eerste waar ik dan aan denk. Het is natuurlijk allemaal leuk en aardig maar er moet wel capaciteit voor zijn.

M: Ja, uiteraard. Anders houdt het snel op.

K: Maar als het op die manier in te bouwen is, is dat natuurlijk ideaal. Als de klantmanagers aangeven dat dat mogelijk is, vind ik dat ook prima.

M: En wat ook veel werd aangegeven door de klantmanagers, is dat wanneer een jongere bij de voorlichting is geweest, om dan vanaf het begin al een soort van sollicitatietraining aan te bieden. Mogelijk kunnen de sollicitaties die verricht moeten worden tijdens de wachtperiode dan beter besteed worden.

K: Ja, dat lijkt me op zich goed.

M: Dus dat wil ik er ook nog ergens in verwerken.

K: Slim, ja.

M: Ik denk dat er dan misschien meer jongeren zouden zijn die al daadwerkelijk een baan vinden tijdens de wachtperiode.

K: Dat zou natuurlijk perfect zijn.

M: Weet jij hoeveel jongeren er zijn die tijdens de wachtperiode werk vinden?

K: Niet veel. Het enige nadeel is dat wij niet over goede cijfers beschikken daarover. Management informatie vind ik heel belangrijk en wat ik jammer vindt aan deze gemeente is dat we dat eigenlijk niet hebben. Eigenlijk moet je weten hoeveel mensen zich aanmelden, jongeren, en hoeveel daarvan hun aanvraag doorzetten. Het verschil daartussen zijn dan de jongeren die hun aanvraag niet hebben doorgezet. De reden dat ze dan niet terugkomen kan natuurlijk verschillend zijn. Omdat ze bijvoorbeeld werk hebben gevonden. Dat kan ook zijn omdat ze een studie zijn gestart, te veel moeite. Maar wat jammer is dat we dat dus niet echt kunnen achterhalen. Het zou natuurlijk heel goed zijn om te achterhalen wat voor baan ze hebben gevonden en hoe ze dat precies hebben gevonden. Met die informatie zouden wij ons ook verder kunnen ontwikkelen. Dus het is heel jammer dat we die informatie niet hebben.

M: ik begreep dat er al een keer de opdracht was gegeven om de klanten te bellen die de aanvraag niet hadden doorgezet, om de reden te achterhalen maar dat er vaak niet werd opgenomen dus daar kwamen ze ook niet veel verder mee.

K: Ja dat is jammer want ook voor de bestaande klanten kun je daarop anticiperen. Stel dat er heel veel jongeren naar een specifieke baan gaan, dan zou je kunnen zeggen dat in het kader van arbeidsbemiddeling je ook contact kunt opleggen met die werkgever want blijkbaar nemen ze veel jongeren aan. Dat vind ik ook zo jammer dat we dat gewoon niet weten. Ik ben gewoon echt nieuwsgierig naar de jongeren die de aanvraag niet hebben doorgezet, wat is daarmee gebeurd. Hey maar het ziet er goed uit allemaal, hoor. Ik zou het zeker zien zitten om hiermee te werken.

M: Ben blij dat te horen.

K: Hoe lang ben je hier nou mee bezig geweest?

M: Eh, ongeveer sinds september dus wel een aardig tijdje.

K: Oke, leuk. Maar de klantmanagers zaten dus wel allemaal een beetje op de zelfde lijn lees ik hier?

M: Ja, over het algemeen gaven ze aan dat de wachtperiode van toegevoegde waarde moet zijn maar dat is vaak niet zo voor de jongeren met problemen. Ook met de aanscherping van de Wajong natuurlijk, zijn er nog meer jongeren bij gekomen met problemen. Daarnaast is de arbeidsmarkt natuurlijk aangetrokken dus de jongeren die makkelijk een baan kunnen vinden, komen ook niet bij Ja terecht. Dus ja, voor al die jongeren met problemen is de wachtperiode gewoon niet van toegevoegde waarde omdat ze simpelweg niet in staat zijn om te solliciteren of naar school te gaan. Dus dan moeten ze vier weken wachten en eigenlijk gewoon voor niets. En ze krijgen de uitkering toch met terugwerkende kracht.

K: Eigenlijk wel. Dus eigenlijk zou je binnen de zoekperiode gewoon maatwerk willen verrichten en aan de voorkant dus dat je gaat kijken voor wie wel en voor wie die niet van toepassing is.

M: Ja precies. En mocht iemand bijvoorbeeld zorg nodig hebben maar nog nergens in beeld is, dat je bijvoorbeeld gaat doorverwijzen naar een wijkteam of iets dergelijks. Of dat je in kaart gaat brengen wat er allemaal al loopt aan hulpverlening.

K: Ja, duidelijk.

M: Ik heb nog wel een vraagje. Wat is nou eigenlijk precies het verschil tussen maatwerk wat altijd al geboden werd en de Omgekeerde Toets?

K: Eigenlijk is de Omgekeerde Toets een moderne versie van het individualiseren. Die geeft de ruimte om inderdaad maatwerk te bieden binnen de wet, maar komt op het zelfde neer ja. Bij de omgekeerde Toets dient er echter een stappenplan gevolgd te worden waardoor willekeur voorkomen wordt. Op die manier kunnen klantmanagers niet te streng optreden, omdat er in de eerste plaats gekeken wordt naar de behoeften van de klant. Die vraag wordt eerst gesteld. Dus dat vind ik hartstikke goed.

M: En er werd gezegd voor de klantmanagers dat ze altijd al veel maatwerk boden, maar hoe kan het dat dat al zoveel gedaan werd bij Project Ja waardoor de Omgekeerde Toets eigenlijk niet nieuw is voor ze?

K: De doelgroep die vraagt daarom, gewoon heel specifieke situaties. Maar ook omdat de gemeente zoveel mogelijk wil doen om jeugdwerkloosheid te beperken. Jongeren hebben de toekomst. Voor jongeren zijn er gewoon nog veel kansen dus het zou zonde zijn om ze dan niet wat tegemoet te komen. Voor volwassenen zijn die kansen al beperkt, helemaal wanneer iemand al jaren in de bijstand zit.

M: Maar vindt de gemeente dan het voor jongeren belangrijker om uit te stromen dan voor de volwassenen?

K: Eigenlijk mogen dat natuurlijk niet zeggen maar voor jongeren zijn er gewoon meer kansen. Natuurlijk verdienen beiden groepen het even veel maar je merkt dat in de instrumenten die wij hebben om voor klanten iets te betekenen, er veel meer geld is dan voor mensen die ouder zijn dan 27 jaar. Vergeet ook niet dat er klanten zijn die al tien of vijftien jaar in de uitkering zitten. Leiden heeft ook best een granieten bestand, dat zijn klanten tussen de vijf en tien jaar in de uitkering. Dat is zo'n 30 tot 35 procent. De afstand tot de arbeidsmarkt is bij hen gewoon heel erg groot. Je zult ze eerst baggage moeten aanreiken, om de stap naar werk weer te kunnen maken. Bij de jongeren worden natuurlijk vanaf het eerste moment trajecten ingezet om ze te bemiddelen naar werk of een opleiding. Dat maakt wel echt een verschil.

M: Dus als ik het goed begrijp wordt er hier meer maatwerk geboden om jeugdwerkloosheid te beperken en zijn er daarom meer middelen voor de jongeren dan voor de ouderen.

K: Ja, daarom is bij gemeente Leiden ook de splitsing tussen de jongeren en de ouderen.

M: Oke, ja. Dan heb ik nog een vraagje. Tijdens de interviews werd er aangegeven dat je met de Omgekeerde Toets uit buiten de wet kunt treden maar ik hoor jou net zeggen dat het echt binnen de wet is. Hoe zit dat precies?

K: De Omgekeerde Toets kun je niet buiten de wet zetten.

M: Oke, dan ga ik dat even aanpassen straks.

K: Je hebt bandbreedte, dat is tot aan de wet. Daarbinnen heb je verschillende mogelijkheden. Om een voorbeeld te geven. Iemand die in de uitkering zit mag vier weken op vakantie. Nu ga je de Omgekeerde Toets inzetten en dan bepaal je die persoon mag acht weken. Ja dat kan gewoon echt niet. Ook met een heel mooi verhaal heb je je alsnog aan de wet te houden. Dus je moet je zeker wel aan de wetgeving houden. Daar kun je niet omheen.

M: En merk je dat klantmanagers nu makkelijker gebruik maken van die ruimte binnen de wet en dat ze dan bijvoorbeeld opschrijven van in het kader van de Omgekeerde Toets bepaal ik dit en dat?

K: Dat mogen ze niet, want de Omgekeerde Toets is eigenlijk niets. Ze moeten alles alsnog motiveren.

M: Ik had begrepen dat de klantmanagers het nu makkelijker vinden om bepaalde besluiten er doorheen te krijgen bij de kwaliteitsmedewerker, dus bij jou.

K: Ja dat is een beetje de valkuil. Uit het rapport moet altijd alsnog blijken er sprake is van een hele bijzondere situatie, waardoor je de regels anders wil toepassen. Je moet daarin altijd de gevolgen beschrijven die zouden kunnen optreden als de regels worden toegepast. Dus nee, er moet altijd een onderbouwde rapportage zijn.

M: Oke, daar kan ik iets mee.

K: Maar ik vind dat je goed bezig bent geweest en ik ben heel erg benieuwd naar de scriptie.

M: Gelukkig, heel erg bedankt alvast.

Bijlage 13: Plan van aanpak



Plan van aanpak

*“Scriptie ter ontwikkelen van werkinstructie met
betrekking tot wachtperiode Participatiewet”*

Toetsing van:
Afstudeerscriptie, jaar 2017/2018

Hogeschool Leiden	Sociaal Juridische Dienstverlening
Martina van Overloop - s1084769	Mevr. H. Eggelte en Mevr. S. Smulders
Opdrachtgever:	Project Ja – Gemeente Leiden
Inleverdatum:	24 november 2017
Klas SJD5LC2	Collegejaar 2017/2018

Inhoudsopgave

1. Probleemanalyse	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Doelstelling.....	5
3. Beroepsproduct.....	5
4. Kader	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1 Juridisch kader	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2 Maatschappelijk kader	8
4.3 Begripsmatig kader	10
5. Vraagstelling.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6. Methoden.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7. Planning.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8. Literatuurlijst	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9. Bijlagen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.1 Bijlage I	53

1. Probleemanalyse

Inleiding

Patrick is net 18 jaar geworden en komt van het praktijkonderwijs. Sinds vier maanden woont hij op zichzelf in Leiden. Totdat hij 18 jaar werd hebben zijn ouders zijn huur betaald maar vanaf nu moet hij alles zelf betalen. Doordat Patrick licht verstandelijk beperkt is, is de kans groot dat hij niet zelfstandig aan de bak zal komen. In ieder geval niet zonder hulp.

Omdat hij een inkomen nodig heeft, vraagt hij een bijstandsuitkering aan bij gemeente Leiden. Nadat hij een aanvraag gedaan heeft, komt hij erachter dat hij eerst zelf vier weken moet zoeken naar werk. Hij schrijft daarom een sollicitatiebrief en stuurt deze naar acht supermarkten in en rond Leiden.

Omdat deze brief vol staat met fouten en ook inhoudelijk niet sterk is, wordt hij bij allen afgewezen. Na de vier weken is hij geen stap verder en heeft hij nog steeds geen inkomen.

Na vier weken kan hij eindelijk zijn aanvraag doorzetten en wordt er contact met hem opgenomen door een klantmanager van de gemeente om een intakegesprek te plannen. Vanaf dat moment gaan er nog drie weken voorbij doordat de klantmanager tijd nodig heeft de aanvraag af te handelen en te laten controleren door de kwaliteitsmedewerker.

Ondertussen heeft Patrick een brief thuis gekregen dat hij uitgezet zal worden omdat hij twee maanden geen huur heeft betaald...

Laatste vangnet

Wanneer iemand in Nederland geen of een laag inkomen heeft, kan er een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Dit dient men te doen bij de gemeente van inschrijving. De bijstand is geregeld in de Participatiewet en wordt het laatste vangnet genoemd.

Een bijstandsuitkering kan worden toegekend wanneer er op geen andere voorziening of regeling recht is. Een bijstandsuitkering is een maandelijkse uitkering en bedraagt in 2017 voor alleenstaanden € 933,65. Voor gehuwden bedraagt het € 1333,78. Voor jongeren onder de 21 jaar bedraagt de uitkering € 230,47 en voor gehuwde jongeren onder de 21 bedraagt de uitkering € 460,94.⁷⁵ Zie *bijlage* / voor de hoogte van bijstandsuitkeringen bij andere samenstellingen van bijstandsgerechtigden. Een bijstandsuitkering hoeft niet terugbetaald te worden en wordt verstrekt voor de noodzakelijke kosten van het bestaan.

Vereisten

Om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering, dient er aan bepaalde voorwaarden te worden voldaan, namelijk: in het bezit zijn van een Nederlands paspoort of een geldige verblijfsvergunning, 18 jaar of ouder zijn, niet genoeg inkomen hebben om in eigen levensonderhoud te kunnen voorzien, vermogen dat minder bedraagt dan € 5.940,- of € 11.880,- indien gezamenlijke huishouding, er bestaat geen recht op een andere uitkering en geen verblijf in een gevangenis, huis van bewaring of een instelling. Daarnaast geldt de verplichting om mee te doen aan activiteiten die de

⁷⁵ 'Hoogte bijstandsuitkering 2017', *Sociaal Verhaal* 2017, www.sociaalverhaal.com (zoek op *hoogte bijstand*).

gemeente biedt om werk te vinden.⁷⁶

Voor de procedure van het aanvragen van een bijstandsuitkering verwijs ik u door naar *hoofdstuk 4.1 Juridisch kader*.

Wachtperiode van 4 weken

Voor jongeren die een bijstandsuitkering aanvragen, geldt er een extra vereiste. Zij dienen namelijk eerst vier weken zelfstandig te zoeken naar werk en moeten daarnaast de mogelijkheid tot scholing onderzoeken. Deze periode gaat in nadat zij de eerste twee vragen van het aanvraagformulier hebben ingevuld. Afhankelijk of de aanvrager in het bezit is van een startkwalificatie of niet, dienen er per week twee of vier sollicitaties te worden gedaan tijdens de wachtperiode. Jongeren die in het bezit zijn van een startkwalificatie moeten er per week vier doen en jongeren zonder startkwalificatie moeten er twee. Bewijzen van de sollicitaties dienen later overlegd te worden aan de klantmanager. Tevens dienen de jongeren tijdens de wachtperiode hun CV op orde te maken en moeten zij andere zaken regelen zoals het organiseren van kinderopvang indien nodig.

De overheid wil met deze regel een drempel opwerpen voor jongeren om in de bijstand te belanden. Daarnaast vindt de overheid dat jongeren niet in de bijstand horen en de angst bestaat dat wanneer iemand eenmaal in de bijstand zit, het lastig is om eruit te komen.⁷⁷

Wachtperiode kan voor problemen zorgen

In de praktijk blijkt de wachtperiode echter voor problemen te kunnen zorgen. Het belangrijkste probleem is dat jongeren vier weken moeten doorlopen zonder dat ze geld ontvangen. Vervolgens kan het nog een extra maand duren voordat de eerste uitbetaling wordt gedaan omdat er tijd nodig is voor de klantmanagers om een aanvraag af te handelen. Daarna wordt de beoordeling van de klantmanager doorgestuurd naar een kwaliteitsmedewerker wat ook nog tijd in beslag neemt. Doordat het daarom vaak twee maanden duurt voordat de eerste bijstandsuitkering daadwerkelijk wordt ontvangen, kunnen er in die periode financiële problemen ontstaan zoals schulden en betalingsachterstanden, zoals bij het voorbeeld uit de inleiding.

Project Ja wil een nieuwe werkinstructie om dit probleem op te lossen

Binnen afdeling Werk en Inkomen (voormalig Sociale Dienst) van gemeente Leiden is er een tak die zich bezighoudt met bijstandsverlening aan jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar. De naam daarvan is Project Ja wat staat voor Jongeren op de Arbeidsmarkt. Het doel van Project Ja is om zoveel mogelijk jongeren terug naar werk of scholing te krijgen en de instroom van jongeren zoveel mogelijk te beperken.

Tegenover het feit dat Project Ja de instroom van jongeren in de bijstand zoveel mogelijk wil beperken, staat het gegeven dat het de overheid alleen maar meer geld kost als jongeren daardoor in de schulden terechtkomen. Om dit te voorkomen wil men in gemeente Leiden meer maatwerk gaan

⁷⁶ 'Wanneer heb ik recht op bijstand?', *Rijksoverheid* 2017, www.rijksoverheid.nl (zoek op *voorwaarden bijstand*).

⁷⁷ 'Memorie van toelichting, Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere sociale zekerheidswetten', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012, PDF.

bieden. Enkele tijd geleden is er een nieuwe werkwijze geïntroduceerd, namelijk: de omgekeerde toets. Dit houdt in dat er niet meer strikt gekeken dient te worden naar de letter van de wet, maar naar het doel van de wet.⁷⁸ Door de omgekeerde toets zal het mogelijk zijn om meer maatwerk te bieden aan klanten wanneer hun situatie daarom vraagt. In dit geval zal het maatwerk betekenen dat er afgeweken kan worden van de wachtperiode om financiële problemen te voorkomen. Op het moment wordt de wachtperiode altijd gehanteerd zoals deze beschreven wordt in de wet. Er is op dit aspect geen sprake van maatwerk.

Aan mij is gevraagd om in het kader van de omgekeerde toets een werkinstructie te ontwikkelen waarin beschreven wordt hoe en wanneer er afgeweken mag worden van de wachtperiode. Een dergelijke werkinstructie zal bijdragen aan de gewenste situatie waarin er voor uitzonderlijke bijstandsgerechtigde jongeren afgeweken zal worden van de wachtperiode om financiële problemen te voorkomen. De jongeren waarvoor dit geldt zal ik verder toelichten in *Hoofdstuk 4.2 Maatschappelijk kader*.

2. Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om aan de bijstandsgerechtigde jongeren van Project Ja meer maatwerk te bieden met betrekking tot de wachtperiode. Dit zal inhouden dat er in uitzonderlijke gevallen afgeweken zal kunnen worden van de wachtperiode zoals deze nu geldt. Hierdoor zullen minder jongeren in financiële problemen komen als gevolg van een lange wachtperiode.

3. Beroepsproduct

Het beroepsproduct vloeit voort uit de hierboven beschreven doelstelling. Het doel is om meer maatwerk te bieden aan de klanten van Project Ja met betrekking tot de wachtperiode. Om dit te bereiken ga ik een werkinstructie ontwikkelen waarin beschreven wordt hoe en wanneer er afgeweken mag worden van de wachtperiode in lijn met de omgekeerde toets. Deze werkinstructie zal ik mijn opdrachtgever schriftelijk aanreiken.

De gewenste situatie is dat er door middel van een dergelijke werkinstructie meer uniformiteit komt in het handelen van de klantmanagers waardoor klanten minder snel benadeeld zullen worden en daardoor minder te maken zullen krijgen met financiële problemen. Tevens wordt het de klantmanagers makkelijker gemaakt als er een werkinstructie is waarop zij kunnen terugvallen en niet telkens in iedere rapportage tot in detail hoeven te rapporteren waarom zij gebruik maken van hun discretionaire bevoegdheid.

⁷⁸ 'Een nieuwe kijk op wet- en regelgeving', *Stimulansz: Kennis & advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid 2016-2017*, www.deomgekeerdetoets.nl (zoek op wat houdt de omgekeerde toets in).

4. Kaders

In dit hoofdstuk zullen de verschillende kaders worden toegelicht, te weten: het juridisch kader, het maatschappelijk kader en het begripsmatig kader.

4.1 Juridisch kader

In dit hoofdstuk zal de juridische context van dit onderzoek worden gegeven zodat het voor u als lezer beter te begrijpen is binnen welk rechtsgebied dit onderzoek zich afspeelt.

Participatiewet

De wachtperiode, waar dit onderzoek voornamelijk om draait, is een onderdeel van de Participatiewet en wordt beschreven in artikel 41 lid 4 van die wet. De wachtperiode geldt voor jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar die een bijstandsuitkering aanvragen. Zoals ik eerder genoemd heb, is de wachtperiode in het leven geroepen om een drempel op te werpen voor jongeren om in de bijstand terecht te komen. De overheid vindt het wenselijk dat jongeren die een aanvraag voor bijstand willen doen, eerst zelf de mogelijkheden tot scholing of werk onderzoeken.⁷⁹

Omgekeerde toets

Tegenover het gegeven dat de overheid jongeren wil demotiveren om een bijstandsuitkering aan te vragen, staat de algemene zorgplicht van gemeenten.

Op grond van de zorgplicht is er in gemeente Leiden de omgekeerde toets in het leven geroepen.

Indien men de omgekeerde toets wil toepassen, moet er onderzocht worden wat nodig is en of de oplossingen daarvan passen met de doelen van de wet. De artikelen die in de wet staan, zijn de instrumenten waarmee dat doel bereikt kan worden. De artikelen zijn geen doelen op zichzelf. Mogelijke effecten van een besluit worden meegewogen. Als de effecten helder zijn, volgt de juridische toets. Dit is het tegenovergestelde van hoe het normaalgesproken gaat, namelijk: eerst de juridische toets. Deze methode maakt maatwerk mogelijk.⁸⁰

Aanvraagprocedure bijstand voor jongeren

Om een bijstandsuitkering te ontvangen, dient er een procedure te worden doorlopen. Allereerst moet er een bijstandsaanvraag worden gedaan via www.werk.nl door in te loggen met een digiD.

Jongeren kunnen vervolgens slechts twee vragen van het online aanvraagformulier invullen. Wanneer de jongeren deze verzenden krijgen ze de melding dat ze moeten bellen naar het secretariaat van gemeente Leiden waarna ze uitgenodigd worden voor de informatiebijeenkomst die één keer per week plaatsvindt.

Tijdens de informatiebijeenkomst vertelt een klantmanager van Project Ja wat de verplichtingen zijn voor de jongeren tijdens de wachtperiode en wat de verplichtingen zijn nadat de uitkering daadwerkelijk is toegekend.

⁷⁹ 'Memorie van toelichting, Wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere sociale zekerheidswetten', *Tweede Kamer der Staten-Generaal 2011-2012*, PDF.

⁸⁰ 'Omgekeerde Toets kijkt naar doel wet', *Binnenlands Bestuur 2017*, www.binnenlandsbestuur.nl (zoek op hoe wordt de omgekeerde toets toegepast).

Tijdens de wachtperiode dienen er een aantal sollicitaties te worden gedaan. Jongeren die in het bezit zijn van een startkwalificatie moeten vier sollicitaties doen per week en jongeren zonder moeten er twee doen. De reden voor het solliciteren is dat jongeren eerst zelf naar werk dienen te zoeken alvorens zij aanspraak kunnen maken op een bijstandsuitkering. Bovendien moeten zij de mogelijkheid tot onderwijs onderzoeken. Wanneer er namelijk recht bestaat op studiefinanciering of op een studielening, wordt dit als voorliggende voorziening gezien en bestaat er geen recht op een bijstandsuitkering. Daarnaast moet het CV tijdens de wachtperiode in orde worden gemaakt en moet er een geldig legitimatiebewijs geregeld worden.

Er is ook een mogelijkheid om een papieren aanvraag in te dienen wanneer een jongere niet in het bezit is van een digiD. Wanneer dit het geval is, moet de jongere tijdens de wachtperiode een digiD aanvragen.

Na vier weken moet de jongere weer inloggen op www.werk.nl om de rest van de vragen op het aanvraagformulier in te vullen. Dit dient te gebeuren tussen vier en zes weken na de eerste melding. Indien dit eerder of later gebeurt, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De jongere kan vervolgens opnieuw een aanvraag doen voor bijstand. De wachtperiode zal dan opnieuw ingaan.

Nadat deze periode voorbij is en de aanvraag voor een bijstandsuitkering gedaan is, wordt de aanvraag toebedeeld aan een klantmanager van Project Ja. De jongere wordt vervolgens uitgenodigd voor een intakegesprek en zal gevraagd worden verscheidene gegevens op papier mee te nemen zoals bankafschriften en een huurovereenkomst. In uitzonderlijke gevallen kan de klantmanager ervoor kiezen na het intakegesprek alvast een voorschot te verstrekken alvorens de bijstandsuitkering is toegekend. De klantmanager dient er echter in dat geval zeker van te zijn dat er recht bestaat op een bijstandsuitkering. Ook de gevraagde stukken van de jongere dienen compleet te zijn overlegd. Een voorschot kan verstrekt worden op grond van artikel 18 van de Participatiewet. In deze bepaling wordt benadrukt dat het vaststellen van de hoogte van bijstand voor bijstandsgerechtigden, maatwerk dient te betreffen. Wanneer al de stukken overlegd zijn, begint de klantmanager aan een rapport waarin de situatie van de aanvrager beschreven wordt. Aan de hand daarvan wordt er door de klantmanager bepaald of er recht bestaat op een bijstandsuitkering.

Als er door de klantmanager maatwerk geboden wordt door gebruik te maken van de discretionaire bevoegdheid, moet dit altijd duidelijk benadrukt worden in zowel de rapportage als de toekenningsbeschikking.⁸¹

De rapportage wordt daarna doorgestuurd naar een kwaliteitsmedewerker die het werk van de klantmanager controleert. Dit is in lijn met het zorgvuldigheidsbeginsel zoals deze is beschreven in artikel 3.2 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Dit beginsel houdt in dat de overheid haar besluiten zorgvuldig dient voor te bereiden en te nemen.

⁸¹ 'Individualiseringsbepaling in de Participatiewet', *Schulinck* 2016, www.schulinck.nl (zoek op *maatwerk binnen de Participatiewet*).

Indien de kwaliteitsmedewerker van mening is dat er inderdaad recht op een bijstandsuitkering bestaat, gaat er een brief uit naar de financiële afdeling van de gemeente. Zij zullen er uiteindelijk zorg voor dragen dat de bijstandsuitkering uitbetaald wordt.

N.B.: Ik heb op verschillende manieren gezocht naar jurisprudentie over de wachtperiode, maar ik heb niets kunnen vinden. Hetzelfde geldt voor de website van de nationale ombudsman.

4.2 Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk zal de maatschappelijke context van dit onderzoek worden gegeven. Allereerst ga ik de samenleving beschrijven zoals deze er nu uitziet. Vervolgens zal ik de doelgroep beschrijven waarop dit onderzoek van toepassing is.

Participatiesamenleving

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet landelijk ingevoerd. De Participatiewet wordt gezien als het sluitstuk van het socialezekerheidsstelsel. Met de invoering van deze wet is de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een deel van de Wajong komen te vervallen. De Participatiewet is onderdeel van een decentralisatieoperatie dat het Kabinet Rutte II heeft ingezet en geeft vorm aan afspraken in het regeerakkoord van de PvdA en VVD.⁸²

Het doel van de Participatiewet is meer mensen in staat te stellen als volwaardig burger mee te laten doen aan de samenleving en een bijdrage te leveren aan de maatschappij. De Participatiewet richt zich op wat men wél kan en niet wat men niet kan. Werk zorgt namelijk voor financiële zelfstandigheid.⁸³

De regering heeft een socialezekerheidsstelsel voor ogen dat haar burgers enerzijds zekerheid biedt wanneer dat echt nodig is, maar anderzijds wordt er van hen verwacht dat ze niet te veel op de overheid leunen en zelf hun verantwoordelijkheid nemen. De samenleving is daarmee veranderd van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving.⁸⁴

De druk op het sociale stelsel is de afgelopen jaren sterk toegenomen door vergrijzing en ontgroening. Gelukkig neemt het aantal mensen dat actief deelneemt aan de arbeidsmarkt weer toe, nu de economische crisis op z'n einde is.⁸⁵ Indien er niets veranderd zou zijn, zouden er in de samenleving later handen tekort komen terwijl er ook nu mensen zijn die wel kúnnen werken maar dat niet doen.⁸⁶

⁸² 'Invoering Participatiewet', *Eerste Kamer der Staten-Generaal*, www.eerstekamer.nl (zoek op *invoering Participatiewet*).

⁸³ 'Memorie van toelichting, wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere sociale zekerheidswetten', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012, PDF.

⁸⁴ 'Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2014, www.tweedekamer.nl (zoek op *van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*).

⁸⁵ 'De arbeidsmarkt in cijfers', CBS 2017.

⁸⁶ 'Memorie van toelichting, wijziging van Wet Werk en Bijstand en enkele andere sociale zekerheidswetten', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2011-2012, PDF.

Naast maatschappelijke redenen is de invoering van de Participatiewet een bezuiniging geweest van de regering voor het opvangen van de gevolgen van de financiële crisis die begon in 2007.⁸⁷ Steeds minder mensen moesten het geld opbrengen om de sociale zekerheid te kunnen bekostigen voor toekomstige generaties. Indien iedereen die daartoe in staat is ook daadwerkelijk werkt, is de betaalbaarheid van de sociale zekerheid ook op de lange termijn verzekerd.

Doelgroep

Het sociale zekerheidsstelsel wordt gebruikt om personen te helpen, die vanwege bepaalde omstandigheden in financiële problemen dreigen te raken. Dit zijn vaak de zwakkere mensen uit onze samenleving. Dit geldt ook voor de mensen op wie deze scriptie van toepassing is.

Voor zo'n 25% van het klantenbestand van Project Ja, zou het bieden van maatwerk wat de wachtperiode betreft, een uitkomst bieden.

De grootste groep van deze 25% zijn de jongeren van 18 jaar die net van het praktijkonderwijs komen. Het percentage van deze groep is 20%.

Voor de decentralisatie zou het grootste deel van deze 20% in de Wajong terecht zijn gekomen. Door de aanscherping van de regels met de decentralisatie, komen zij daarvoor niet meer in aanmerking. Hierdoor zijn ze nu automatisch aangewezen op een bijstandsuitkering.

Het grootste deel van deze jongeren is tevens opgenomen in het doelgroepenregister. Dit register is een landelijk register dat beheerd wordt door het UWV. Hierin staan onder andere de mensen die vallen onder de banenafpraak. Met de gegevens uit het doelgroepenregister kan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid controleren of werkgevers banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.⁸⁸

De banenafpraak is de afspraak die door het kabinet en werkgevers samen is gemaakt in het sociaal akkoord van 2013. Er is overeengekomen dat er extra banen moeten komen voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers moeten in 2026 in totaal 100.000 extra banen gerealiseerd hebben. De overheid zal zorgen voor 25.000 banen. De banenafpraak is ingegaan op 1 april 2015.⁸⁹

Naast de jongeren met een banenafpraak, is er ook een groep die wél in het doelgroepenregister staan, maar geen banenafpraak hebben. Dit zijn de jongeren die onder Project Ja vallen en die zonder voorziening níét het minimumloon kunnen verdienen.⁹⁰ Voor deze jongeren is het vaak niet mogelijk om zelfstandig een heldere sollicitatiebrief te schrijven, laat staan zelfstandig te solliciteren. Mijn opdrachtgever is daarom van mening dat de wachtperiode voor deze jongeren anders ingericht zou moeten worden omdat er voor hen geen mogelijkheden zijn tot verdere scholing en daarnaast kunnen zij niet zelfstandig werken. De wachtperiode is daarom niet zinvol en kan juist voor problemen zorgen doordat er die periode geen inkomen is.

⁸⁷ 'De financiële crisis in retrospectief', NOS 2010, www.nos.nl (zoek op *start financiële crisis*).

⁸⁸ 'Aanvraag beoordeling arbeidsvermogen', UWV, www.uwv.nl (zoek op *doelgroepenregister*).

⁸⁹ 'Werknemer met uitkering', UWV, www.uwv.nl (zoek op *banenafpraak*).

⁹⁰ 'Wie behoren er tot de doelgroep banenafpraak', *Samen voor de klant*, www.samenvoordeklant.nl (zoek op *doelgroep banenafpraak*).

Een tweede kleinere groep zijn jongeren die net uit detentie komen. Doordat zij tijdens detentie niet meer ingeschreven staan in de gemeente, kunnen zij pas een aanvraag doen voor bijstand op het moment dat zij zijn vrijgekomen en zich opnieuw ingeschreven hebben in de gemeente. Op dat moment gaat de wachtperiode lopen. Jongeren met een detentieverleden hebben echter vaak een slecht sociaal netwerk en ook geen vermogen waar zij gebruik van kunnen maken. Zonder inkomen tijdens de wachtperiode, is de kans op recidive aanzienlijk groter. De kans bestaat dat zij naar andere (illegale) manieren gaan zoeken om aan geld te komen. De vraag die hierbij gesteld kan worden is wat duurder uitkomt; een bijstandsuitkering verstrekken of iemand opnieuw vastzetten met alle kosten van dien.

4.3 Begripsmatig kader

In dit hoofdstuk zullen de relevante begrippen uit deze scriptie worden gegeven.

Decentralisatie: Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Een deel van deze taken hebben de gemeenten overgenomen van de Rijksoverheid. (Definitie van Rijksoverheid)

Discretionaire ruimte/bevoegdheid: Hiermee wordt bedoeld dat een bestuursorgaan (waaronder klantmanagers) een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft bij het nemen van besluiten. (Definitie van Ensie)

Wachtperiode: Hiermee wordt de periode van vier weken bedoeld, waarin jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar zelfstandig dienen te solliciteren en de mogelijkheden tot scholing moeten onderzoeken wanneer zij een bijstandsuitkering aanvragen.

5. Vraagstelling

Deze scriptie zal antwoord geven op de volgende centrale vraag:

“Hoe zou de werkinstructie ingericht moeten zijn, waarin beschreven wordt hoe en wanneer klantmanagers van Project Ja kunnen afwijken van de wachtperiode rekening gehouden met de omgekeerde toets en de kaders van de Participatiewet?”

De centrale vraag zal beantwoord worden door middel van de volgende deelvragen:

Deelvraag 1: Welke mogelijkheden biedt de omgekeerde toets voor de doelgroep zoals deze beschreven is in het maatschappelijk kader?

Deelvraag 2: In wat voor situaties dient er volgens de klantmanagers van Project Ja te worden afgeweken van de wachtperiode, voor de doelgroep zoals deze beschreven is in het maatschappelijk kader?

Deelvraag 3: In wat voor situaties dient er volgens de kwaliteitsmedewerker van Project Ja te worden afgeweken van de wachtperiode, voor de doelgroep zoals deze beschreven is in het maatschappelijk kader?

6. Methoden

Voor dit onderzoek ga ik kwalitatieve onderzoeksmethoden toepassen, namelijk interviewen. Ik kies daarbij voor half-gestructureerde interviews.⁹¹ Dit zal het grootste gedeelte van het onderzoek betreffen. Daarnaast zal ik literatuuronderzoek doen zodat ik meer achtergrondinformatie heb over het onderwerp.

Deelvraag 1 – Om deelvraag 1 te beantwoorden wil ik bij een beleidsmedewerker van gemeente Leiden die zich bezighoudt met onderwerpen omtrent jeugd, een half-gestructureerd interview afnemen. Op de website van Stimulansz, de bedenkers van de omgekeerde toets, wordt het mij niet geheel duidelijk wat er precies bereikt kan worden met de omgekeerde toets en wanneer deze ingezet kan worden. Daarnaast wil ik ook nog weten wat de precieze reden is geweest om de omgekeerde toets te introduceren binnen de gemeente. Door te spreken met deze persoon hoop ik antwoord te krijgen op bovengenoemde vragen. Eventueel kunnen we daarnaast ook alvast brainstormen over hoe de wachtperiode anders ingericht zou kunnen worden in lijn met de omgekeerde toets.

De reden dat ik kies voor een half-gestructureerd interview is dat ik in dat geval kan doorvragen als de respondent iets belangrijks zegt. Op die manier zal de informatie gedetailleerder zijn en zal ik beter in staat zijn de deelvraag te beantwoorden. Ik zal van te voren een topiclijst opstellen zodat ik zeker weet dat de punten die ik aan bod wil later komen, besproken zullen worden. Ik verwacht dat het interview een uur zal duren. In eerste instantie zal ik voorstellen om het interview te laten plaatsvinden op het gemeentehuis waar zijn of haar kantoor is. Op die manier zal het voor hem of haar de minste moeite zijn en is de kans op medewerking groter.

Voor de validiteit van het onderzoek zal ik mijn vragen zo duidelijk mogelijk formuleren zodat ze niet voor meerdere interpretaties vatbaar zullen zijn. Om de kwaliteit van het interview te waarborgen zal ik het opnemen met mijn mobiele telefoon en het daarna letterlijk uittypen.

Naast het afnemen van het interview lijkt het me nuttig om de scriptie van Moja Heine te lezen voor wat meer achtergrondinformatie over de omgekeerde toets. Ik ga haar daarvoor een mail sturen en vragen of ze mij haar scriptie wil opsturen.

Deelvraag 2 – Om deelvraag 2 te kunnen beantwoorden ga ik alle klantmanagers van Project Ja interviewen. Dit zijn in totaal tien klantmanagers. Ik ga ze vragen of ze casussen uit het verleden willen noemen waar ze mee te maken hebben gehad en waarvan ze vinden dat er toen afgeweken had moeten worden van de wachtperiode. Ook wil ik ze vragen hoe ze de wachtperiode in die gevallen het liefst voor zich hadden gezien en de reden daarvoor. Ook wil ik ze vragen of ze nog andere situaties kunnen bedenken waarvoor ze een uitzondering zouden willen maken.

Tot slot wil ik ze vragen om met me mee te denken hoe een toekomstige werkinstructie omtrent de wachtperiode eruit zou moeten zijn. Zij zijn tenslotte degenen die ermee moeten gaan werken.

⁹¹ Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters, van der Velden, de Goede 2013, p. 245 ; Kwalitatief onderzoek 2013/7.6.2 Ad f.

Ook deze interviews zullen in de vorm zijn van een half-gestructureerd interview zodat we beter in staat zullen zijn uit te weiden naar andere onderwerpen mochten die relevant zijn om kennis van te nemen. Wederom zal ik een topiclijst opstellen om er zeker van te zijn dat alles besproken zal worden waar ik antwoord op wil. Ik verwacht dat de interviews ongeveer een uur zullen duren per klantmanager. Ik zal voorstellen om de interviews plaats te laten vinden in de spreekkamers van Project Ja omdat deze geluidsdicht zijn. Op die manier kan er niemand meeluisteren en hoop ik dat de klantmanagers antwoord zullen geven op alle vragen.

Voor de validiteit van het onderzoek zal ik mijn vragen zo duidelijk mogelijk formuleren zodat ze niet voor meerdere interpretaties vatbaar zullen zijn. Om de kwaliteit van de interviews te waarborgen zal ik ze opnemen met mijn mobiele telefoon en ze daarna letterlijk uittypen.

Deelvraag 3 – Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden ga ik een half-gestructureerd interview afnemen met de kwaliteitsmedewerker van Project Ja. Ik wil hem eigenlijk dezelfde vragen stellen als aan de klantmanagers. Ik zal voor dit interview dan ook dezelfde topiclijst gebruiken als die ik bij de klantmanagers ga gebruiken. De reden dat ik naast de klantmanagers ook nog de kwaliteitsmedewerker wil interviewen, is om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen. Op deze manier hoop ik alle situaties in kaart te brengen.

Ik verwacht dat het interview ongeveer een uur zal duren. Ik zal voorstellen om het interview plaats te laten vinden in een spreekkamer van Project Ja omdat deze geluidsdicht zijn. Op die manier kan er niemand meeluisteren.

Voor de validiteit van het onderzoek zal ik mijn vragen zo duidelijk mogelijk formuleren zodat ze niet voor meerdere interpretaties vatbaar zullen zijn. Om de kwaliteit van het interview te waarborgen zal ik het opnemen met mijn mobiele telefoon en het daarna letterlijk uittypen.

7. Planning

<i>Data?</i>	<i>Wat?</i>	<i>Faciliteiten?</i>
27 oktober 2017 (24 november 2017)	- Inleveren plan van aanpak (Inleveren herkansing plan van aanpak)	
30 oktober 2017 t/m 5 november 2017	- Interview afnemen met beleidsmedewerker - Begin deelvraag 1 schrijven	- Medewerking beleidsmedewerker
6 november 2017 t/m 19 november 2017	- Interviews afnemen deelvraag 2 - Deelvraag 1 afmaken	- Medewerking klantmanagers Project Ja
20 november 2017 t/m 26 november 2017	- Deelvraag 2 schrijven	
27 november 2017 t/m 3 december 2017	- Interview afnemen deelvraag 3	- Medewerking kwaliteitsmedewerker
11 december 2017 t/m 24 december 2017	- Deelvraag 3 schrijven	
25 december 2017 t/m 31 december 2017	- Verdiepen in het maken van een werkinstructie	
1 januari 2018 t/m 21 januari 2018	- Alle deelvragen afmaken - Begin aan beroepsproduct	- Mogelijk contact opnemen met mevrouw Hermsen voor hulp bij beroepsproduct
22 januari 2018 t/m 11 februari 2018	- Voorwoord, inleiding, conclusie, discussie schrijven - Afmaken beroepsproduct	
12 februari 2018	- Inleveren concept scriptie	
23 februari 2018 t/m 8 maart 2018	- Verwerken van gekregen feedback op concept	- Krijgen van feedback van docenten
9 maart 2018	- Inleveren scriptie en beroepsproduct (eerste kans)	
10 maart 2018 t/m 22 maart 2018	- Reflectie schrijven	
23 maart 2018 t/m 19 april 2018	- Verwerken van gekregen feedback op eerste inleverkans	
6 april 2018	- Inleveren reflectie (eerste kans)	
20 april 2018	- Inleveren scriptie en beroepsproduct (tweede kans)	

N.B: Iedere woensdag LC.

8. Literatuurlijst

Internetbronnen

- 'Aanvraag beoordeling arbeidsvermogen', *UWV*, www.uwv.nl (zoek op *doelgroepenregister*).
- 'De arbeidsmarkt in cijfers', *CBS* 2016, PDF.
- 'De financiële crisis in retroperspectief', *NOS* 2010, www.nos.nl (zoek op *start financiële crisis*).
- 'Een nieuwe kijk op wet- en regelgeving', *Stimulansz: Kennis & advies over werk en inkomen, welzijn en gezondheid* 2016-2017, www.deomgekeerdetoets.nl (zoek op *wat houdt de omgekeerde toets in*).
- 'Hoogte bijstandsuitkering 2017', *Sociaal Verhaal* 2017, www.sociaalverhaal.com (zoek op *hoogte bijstand*).
- 'Individualiseringsbepaling in de Participatiewet', *Schulinck* 2016, www.schulinck.nl (zoek op *maatwerk binnen de Participatiewet*).
- 'Invoering Participatiewet', *Eerste Kamer der Staten-Generaal*, www.eerstekamer.nl (zoek op *invoering Participatiewet*).
- 'Omgekeerde Toets kijkt naar doel wet', *Binnenlands Bestuur* 2017, www.binnenlandsbestuur.nl (zoek op *hoe wordt de omgekeerde toets toegepast*).
- 'Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving', *Tweede Kamer der Staten-Generaal* 2014, www.tweedekamer.nl (zoek op *van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*).
- 'Wanneer heb ik recht op bijstand?', *Rijksoverheid* 2017, www.rijksoverheid.nl (zoek op *voorwaarden bijstand*).
- 'Werknemer met uitkering', *UWV*, www.uwv.nl (zoek op *banenafpraak*).
- 'Wie behoren er tot de doelgroep banenafpraak', *Samen voor de klant*, www.samenvoordeklant.nl (zoek op *doelgroep banenafpraak*).

Literatuur

- Baarda, Bakker, Fischer, Julsing, Peters, van der Velden, de Goede 2013, p. 245 ; Kwalitatief onderzoek 2013/7.6.2 Ad f.
- De Boer, Heesen, Ros, 2016; De Bijstand in praktijk

Overig

- Artikel 3.2 Algemene Wet Bestuursrecht
- Artikel 18 Participatiewet
- Artikel 41 lid 4 Participatiewet
- Memorie van toelichting Participatiewet